

21 世纪高等职业教育文秘类规划教材·任务驱动与项目导向系列

秘书礼仪实务

王 芬 主编

郭 纹 龙新辉 副主编

罗赛清 韩 冬 马世军 孙向杰 周颖 参 编

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本教材针对商务运营过程中秘书常用礼仪礼节进行指导和训练。主要包括礼仪概述、塑造商务人员职业形象活动、商务接待活动、办公室礼仪活动、商务酬宾活动、商务差旅活动、商务活动主持活动、涉外礼仪活动等内容。本教材设计理念新颖,重实践实训,教学方法多样,适用文秘、经贸管理等专业教学使用,也可作为商务人士的学习参考书籍。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

秘书礼仪实务 / 王芬主编. —北京: 电子工业出版社, 2009.2
(21 世纪高等职业教育文秘类规划教材·任务驱动与项目导向系列)
ISBN 978-7-121-07974-0

I. 秘… II. 王… III. 秘书—礼仪—高等学校: 技术学校—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 006534 号

策划编辑: 贾瑞敏

责任编辑: 陈健德 王小波

印 刷:

装 订:

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×980 1/16 印张: 17.25 字数: 397.4 千字

印 次: 2009 年 2 月第 1 次印刷

印 数: 4 000 册 定价: 27.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

前 言

大力发展职业教育,既是我国优化教育结构的重点之一,也是世界各国教育政策的要点。而大力发展职业教育的根本就是要转变“重学历、轻能力、重动脑、轻动手”传统的观念,要注重和加强实践操作技能的培养。高等职业教育是定位于培养高技能应用型人才的一种学历教育。要办出特色,就要有配套的能准确体现高职特色的教材。

本教材以国家职业标准为依据,以培养技术应用能力为主线,全面设计学生的知识、职业能力和培养方案,以“实用、适用、够用”为原则,从职业分析入手,根据职业岗位所需的知识结构来确定教材的具体内容。在理论知识适度的前提下,力争达到理论与实践相结合,知识与应用相统一,从而达到高职教育目标的实现。本教材知识阐述部分力求简洁,注意使用图表展示内容,方便易学。

本教材以任务项目驱动带动理论知识,使高等职业院校的学生在职业行为导向带动下提高并增加一个商务人员应具备的职业能力。考虑到高等职业教育对理论知识学习的需要,融合了相关职业资格证书对知识、技能和态度等要求。使用本教材时,应注重加强实训环节。建议教师以班为单位设立虚拟商业活动的各种情景,通过听、看、做、练的亲身体验的训练环节,强化学生仪表、言谈举止、商务服务更加职业和规范。

本教材共八个模块。模块一由山西煤炭管理干部学院郭纹老师编写,模块二、模块三、模块四的第一、二、四单元、模块五的第一、二单元由长沙民政职业技术学院王芬老师编写,模块四的第三单元由广东顺德万家乐物业管理有限公司孙向杰主任编写,模块五的第三单元由徐州师范大学周颖编写,模块六由天津公安警官职业学院马世君老师编写、模块七由湖南大众传媒学院罗赛清老师编写、模块八由内蒙古大学韩冬老师编写。本书由长沙民政职业技术学院龙新辉老师校审。

在编写过程中,我们参考了大量礼仪方面的书籍及相关资料,也到许多企业进行调研走访,获得大量案例,也得到了许多领导和同仁的关心和指导,在此谨向有关人员表示衷心的感谢。由于缺乏经验,本教材难免存在某些缺点和不足,在此,恳请广大读者提出宝贵意见和建议,以便今后修订完善。

编 者

2008 年 12 月

目 录

模块1 礼仪认知 /1	相关知识 /43
第1单元 秘书礼仪认知 /2	实践训练 /51
情景导入 /2	知识小结 /53
项目任务 /4	
任务分析 /4	模块3 接待礼仪 /54
相关知识 /4	第1单元 见面礼节 /55
实践训练 /7	情景导入 /55
第2单元 商务秘书礼仪素质的培养 /8	项目任务 /55
情景导入 /8	任务分析 /55
项目任务 /9	相关知识 /56
任务分析 /9	实践训练 /64
相关知识 /10	第2单元 方位、次序与距离礼节 /66
实践训练 /12	情景导入 /66
知识小结 /13	项目任务 /66
模块2 形象礼仪 /14	任务分析 /67
第1单元 仪态 /15	相关知识 /67
情景导入 /15	实践训练 /74
项目任务 /15	第3单元 日常接待礼仪 /76
任务分析 /15	情景导入 /76
相关知识 /16	项目任务 /76
实践训练 /25	任务分析 /77
第2单元 仪表 /27	相关知识 /77
情景导入 /27	实践训练 /85
项目任务 /28	第4单元 不同对象的接待礼仪 /88
任务分析 /28	情景导入 /88
相关知识 /28	项目任务 /88
实践训练 /41	任务分析 /89
第3单元 仪容 /42	相关知识 /89
情景导入 /42	实践训练 /93
项目任务 /42	知识小结 /94
任务分析 /42	模块4 办公室礼仪 /96
	第1单元 办公室礼仪认知 /97

情景导入 /97	相关知识 /146
项目任务 /97	实践训练 /157
任务分析 /97	第3单元 西餐礼仪 /159
相关知识 /98	情景导入 /159
实践训练 /106	项目任务 /159
第2单元 谈话礼仪 /108	任务分析 /159
情景导入 /108	相关知识 /160
项目任务 /108	实践训练 /167
任务分析 /108	知识小结 /169
相关知识 /109	模块6 差旅礼仪 /170
实践训练 /116	第1单元 交通礼仪 /171
第3单元 电话礼仪 /118	情景导入 /171
情景导入 /118	项目任务 /171
项目任务 /118	任务分析 /171
任务分析 /118	相关知识 /171
相关知识 /119	实践训练 /176
实践训练 /124	第2单元 住宿礼仪 /177
第4单元 办公室女性礼仪 /126	情景导入 /177
情景导入 /126	项目任务 /177
项目任务 /127	任务分析 /177
任务分析 /127	相关知识 /178
相关知识 /127	实践训练 /182
实践训练 /132	第3单元 与不同对象出差的礼仪 /183
知识小结 /134	情景导入 /183
模块5 商务酬宾礼仪 /135	项目任务 /183
第1单元 商务酬宾的类型 /136	任务分析 /183
情景导入 /136	相关知识 /183
项目任务 /136	实践训练 /185
任务分析 /136	第4单元 涉外差旅礼仪 /186
相关知识 /137	情景导入 /186
实践训练 /144	项目任务 /186
第2单元 中餐礼仪 /145	任务分析 /186
情景导入 /145	相关知识 /187
项目任务 /145	实践训练 /191
任务分析 /145	知识小结 /192

模块 7 商务活动主持礼仪 /193	相关知识 /226
第 1 单元 商务活动主持的基本技巧 /194	实践训练 /230
情景导入 /194	第 2 单元 涉外商务会见与会谈礼仪 /232
项目任务 /194	情景案例 /233
任务分析 /194	项目任务 /233
相关知识 /195	任务分析 /233
实践训练 /205	相关知识 /233
第 2 单元 商务活动的主持 /207	实践训练 /236
情景导入 /207	第 3 单元 涉外馈赠礼仪 /238
项目任务 /208	情景案例 /239
任务分析 /208	项目任务 /239
相关知识 /208	任务分析 /239
实践训练 /216	相关知识 /239
第 3 单元 主持人的语言艺术 /218	实践训练 /244
情景导入 /218	第 4 单元 国外习俗与禁忌 /246
项目任务 /218	情景案例 /246
任务分析 /218	项目任务 /247
相关知识 /219	任务分析 /247
实践训练 /222	相关知识 /247
知识小结 /223	实践训练 /256
模块 8 涉外礼仪与礼俗 /224	知识小结 /259
第 1 单元 涉外商务一般礼仪 /225	附录 A /260
情景案例 /225	附录 B /261
项目任务 /225	附录 C /263
任务分析 /225	参考文献 /265

模块1

礼仪认知

习训目标

知识学习目标:

- 了解礼仪的概念、特征及发展
- 掌握商务礼仪的特征、原则及商务人士礼仪素质的培养

能力培养目标:

- 树立秘书礼仪意识，培养规范行为

素质拓展目标:

- 培养学生把商务秘书礼仪的相关知识运用到实际生活、学习中，以适应今后商务工作需要的良好习惯，提高自身的综合素养

第 1 单元

秘书礼仪认知



情景导入

星盛商城是星盛商业集团旗下的子公司。它是长沙的一家大型商业零售企业，其销售额一直位居全省大型商场前列。商城总经办秘书杭帆在办公室工作了三年，她很努力，一方面如饥似渴地学习商业知识，熟悉营销业务；另一方面又满怀热情地投入工作，因而深得总经理的赏识。在不久前她被提拔为总经理助理，以下是杭帆所经历的一天。

6月16日清晨，一阵急促的闹铃打破了杭帆酣睡的梦境。此时，距离上班时间还有一个半小时，因为今天是商城在成功开办五个连锁店后，第六个连锁店——某市朝阳大厦与星盛商城签约的日子。作为总经理助理，杭帆必须提前赶到办公室，为即将举行的签约仪式做好各项准备工作。她精心地打扮了一下自己，把柔顺的长发盘好，化了淡妆，穿上西服套裙，看上去端庄得体大方，充满自信。于是，她出发了。

7点30分来到办公室后，杭帆像往日一样，首先把办公室整理了一遍，喷了一点空气清新剂，让人一走进办公室便有一种清新舒爽的感觉，再给欧阳毅总经理泡好茶。然后打开电脑开始了准备工作。8点左右，欧阳总经理来到办公室。杭帆微笑地问候：“欧总早上好！”（员工们习惯把欧阳总经理简称为欧总）再把当天签约仪式的程序和讲话稿，以及今天的工作日志双手呈给了总经理。随后杭帆立即赶往商城，去检查会场布置和接待工作是否已安排妥当。虽然杭帆在赶时间，但她抬头挺胸，步履坚定，显得沉稳自信。

8点20分，杭帆赶到商城四楼会议室。因为上级有关领导和来宾一行人在参观完商场后，要到四楼会议室小憩片刻，而且客人中有省政府、省商务厅有关部门的领导，报社和电视台的新闻记者也要来采访，所以接待得如何直接关系到商城的形象和合作能否成功。杭帆必须在他们到达之前，认真落实和检查以下工作：（1）会标是否悬挂好；（2）席卡是否按职务高低次序放好；（3）茶盘及茶点是否摆好；（4）音响设备是否完好；（5）礼仪接待是否就绪；（6）新闻单位是否到齐。在策划部工作人员及其他人员的协助下，9点以前准备工作终于一切就绪。随后杭帆又安排两位礼仪小姐在会议室负责接待，并通知相关人员和乐队到大门口迎接来宾。这期间，杭帆一直面带微笑，在与同事交谈时目光平视、亲切和蔼、吐字清晰、说话不缓不急、条理分明，显得沉着大方又聪慧干练。

9点20分，在乐队悠扬的乐曲声中，来宾们走进商城的营业大厅。在商城董事长、总经理等人的陪同下，来宾们逐层参观。参观完毕后，已是10点20分，来宾们又在秦总经

理的陪同下前往某星级宾馆举行签约仪式，杭帆比他们提前了15分钟赶到宾馆，尽管昨天下午就已经和秘书黄芳一起做好了签字仪式的一切准备工作，但她还是有点不放心，提前到是为了再做一次检查。当时针指向11点，签字仪式的最后一道程序结束了，各方签字人热烈握手，并相互祝贺。此时，杭帆的心才完全放下来，这个月的一件大事终于到此圆满结束了。

午宴中，双方总经理互相道贺，杭帆也向朝阳大厦孙宏总经理敬酒。几句祝酒词使对方听后非常高兴，特意回敬了杭帆一杯酒。这时，站在杭帆身边的欧总说道：“这次仪式能够如此顺利圆满，杭助理出了不少力啊！”孙总经理也赞同地点头道：“年轻人，前途无量啊！”听了两位总经理的夸奖，杭帆连声道谢。

午宴结束后，杭帆赶到商城办公室，已经是下午2点30分了，正好是上班时间。她刚进办公室就有两位顾客拎了一双鞋子来找总经理讨说法。处理过太多投诉的杭帆早已处变不惊。待两位顾客坐下后，杭帆又招呼秘书为她们每人递上一杯热腾腾的茶水，年轻的女顾客开始发话：“5月16日，我在你们商城为我母亲买了双皮鞋，谁知才穿了一个月，后跟就脱胶了。我母亲60多岁了，平时穿鞋很爱惜，所以我认为这鞋的质量有问题，希望调换或者退款。可是二楼鞋帽部负责人的答复和处理不能使我们满意，我们要求总经理给个说法。”尽管一旁有别人谈话的干扰，但杭帆一直面带笑意，集中注意力倾听她们的陈述。了解事情的原委后，她客气地答道：“今天总经理不在，我代表他处理这件事。首先，我代表商城向你们道歉！你们有什么要求，我们会尽量满足你们的！”然后，她引导两位女顾客，来到二楼的鞋帽部调换其他款式的鞋子，并适时介绍一些品牌及护理的方法。那两位顾客非常感动，最后满意而归。

杭帆再回到办公室时，已是下午3点了。在这个空当时间里，她抓紧时间电话通知相关人员，召开了一个采购办公设备的协调会，把草拟好的采购方案拿到会上讨论通过后，交由采购部门去采购。之后，她又打开电子邮箱，看到美国某著名品牌超市发来了一个邀请函，欢迎星盛商城的领导到美国去考察，并提出拟在长沙合作经营一个新卖场的想法。杭帆赶紧把相关内容打印出来，交给欧总。欧总得知此事非常兴奋，说道：“无论能否合作成功，我们都应该走出去，学习一下国外先进的经营理念。”这句话使杭帆联想到近一段时期她曾经陪同欧总去过全国几个大城市参观考察，收获确实不小。而且由于每一次外出时杭帆都认真细致、周到具体的做好各项繁杂的准备工作，使欧总感觉轻松很多，因此也愿意让杭帆随行。不知这次出国能否让她随行，这个机会太难得了，她心里不禁这样想到。

当杭帆回到办公室已是下午4点30分了。这时，电话铃响了，杭帆依然在铃响第二声后拿起电话并问候对方。这是一位客户打过来的咨询电话，说是本市百货大楼为庆祝建店十周年，将对所有商品大幅度优惠出售，问星盛商城是否有打折的意向，杭帆礼貌而客气地回复了对方后，立即又向总经理做了汇报。总经理便指示她马上通知各营业部经理到四楼会议室开会，商量对策。会议一直开到下班时间，他要求部门经理马上通知各柜台组长带人到市百货大楼采价，然后确定本商城同类商品的价格，并下令晚上加班把优惠价签附在原价底下。

会议结束后，已是晚上 7 点 45 分了。

当杭帆带着几分倦意走出商城时，市中心的钟楼传来了八下钟声。



项目任务

读了这篇文章后，你有何感想？

商务工作离不开与人打交道，要想做得好，秘书应该具备怎样的礼仪素养？这些礼仪素养与秘书工作有何关系和影响？



任务分析

杭帆的一天让人深刻地感受到：秘书工作是繁忙、琐碎和辛苦的，但也是非常重要的。无论哪一个环节没有处理得当，都可能影响组织的形象和声誉，与工作的成败往往密不可分。

“我不仅仅是我，我就是公司的形象代言人”，这是对秘书工作重要性的最好诠释，每一个秘书都必须外塑形象、内炼修为。既要重视秘书的良好职业形象的塑造，又要加强秘书的职业意识，还要重视秘书的内涵建设、提高个人修养，只有这样才能成为一名合格的秘书。



相关知识

我国素以“礼仪之邦”著称于世。源远流长的礼仪文化是先人留给后人的一笔宝贵财富。礼仪使我们的生活更有秩序，使人际关系更为和谐。随着我国经济的迅速发展，掌握并运用好商务活动中的礼仪规范，正日益成为现代企业竞争取胜的一个重要法宝。

在商务活动中，赢得别人的尊重和好感是非常重要的，它会带来许多商机。谁愿意与一个举止粗鲁、不讲礼貌的人谈生意呢？谁会相信一个不懂规矩的人能讲诚信呢？“三秒定乾坤”的说法固然夸张，但初次与人打交道，良好的礼仪修养是能否顺利进行今后交往的前提和基础，这是毫无疑问的。

1. 礼仪的含义

礼仪的含义是什么？礼仪是礼节、仪式的统称。它是由一系列的、具体的表现礼貌的礼节或仪式所构成的，是人们在社会交往过程中所共同遵守的行为举止规范。礼节是指人们在交往中使用的表示友好的具体的行为举止，如握手、介绍等。仪式是指在正式场合有固定程序的一整套礼节，如庆典仪式、签约仪式、剪彩仪式等。

2. 礼仪的特点

作为一门专门研究人的交际行为规范的科学，礼仪与其他学科相比，有其独具的特征，

这主要表现在其规范性、差异性、变化性、可操作性四个方面。

(1) 规范性。礼仪是在社会实践中，特别是人际交往的实践中所形成的待人接物的行为规范，这种规范是约定俗成的。就像使用不同语言的人为了沟通 and 理解，必须寻求一种共同的语言一样，人们也需要大家都认可的表示敬人和自尊的礼仪。这种礼仪约束着人们在一切交际场合的言辞话语、行为举止，使之合乎礼仪，从而减少摩擦、增进感情。任何不符合这种规范的做法，都被视为无礼。如，握手时人们都用右手，如果有人改用左手，除非他是右手残疾，否则很可能会被看做是有意侮辱对方的意思。因此，任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪、彬彬有礼，都必须无条件地遵守礼仪。

(2) 差异性。不同国家、不同民族都有自己独特的礼仪，即使同一民族，礼仪也因地域不同或者信仰不同而存在差异。“十里不同风，百里不同俗”，就充分说明了这种现象。如不同的民族的见面礼就各不相同，有的是握手礼，有的是鞠躬礼，有的是合十礼，甚至毛利人用的是碰鼻礼。礼仪的差异性与规范性并不矛盾，在一定地域、民族或行业内，人们的举止总是相对规范的，而和其他地域、民族、行业有所差异。

(3) 变化性。礼仪是社会发展的产物，具有鲜明的时代特点。它会随着人们生活的不断变化而变化。变化性体现在两个方面：一个是纵向上看，一个是横向上看。纵向看来，礼仪的变化趋势越来越简约务实。如我国清代的繁杂的跪拜礼已经消亡了，现代流行的是简约的握手礼。横向上看，各国、各地、各民族的交往日趋频繁，不同的礼仪相互影响，相互渗透，也会造成礼仪的变化。

(4) 可操作性。礼仪来源于社会实践，又直接为社会实践服务。规则简明、实用可行、易学易会、便于操作、切实有效是礼仪的一大特点。作为职业人士，应在工作中始终展示自己的职业素养、专业精神，就应当着装庄重规范，举止大方得体，言谈文雅有礼。礼仪既有总体上的礼仪原则、礼仪规范，又在具体的细节上有一系列的方式、方法，仔细周详地对礼仪原则、礼仪规范加以贯彻，把它们落到实处，使之“言之有物”、“行之有礼”，不崇尚空谈，便于操作。

3. 商务秘书礼仪的特点

商务秘书礼仪是礼仪的一个分支，它与其他礼仪有共同之处，也有商务活动的独特之处。主要是以下两个方面的特点：

(1) 以职务、身份决定礼仪次序。商界与政界、外交界一样，非常讲究身份、地位。次序是体现礼仪的一个重要方面，社交礼仪中常讲的女士优先原则，在商务活动中则强调人的职务、身份。首先是以职务高者为尊，尊者优先，其次才是以客为先、长者为先、女士优先。可见，性别差异在商务活动中不起主要作用。

(2) 体现组织意志、组织文化。在商务活动中，不管个人的言行举止是否符合礼仪，都不被客户视为个人行为，而是代表所在组织。“我不仅仅是我，我就是公司的形象代言人！”这句话若能成为每一个员工心中的信念，其工作形象、工作效率是显而易见的。因此，凡是

管理有方的公司，会通过各种规范化的礼仪训练，激发员工对组织的自豪感，增强组织的凝聚力、向心力。如松下公司创作了自己的“松下之歌”、“松下社训”，每天早晨八点钟，遍布各地的松下企业员工一起高唱松下歌曲，使每一名员工都以自己是松下的员工而感到光荣。目前，我国的许多企业通过统一企业标志，统一企业服装等，塑造组织统一的社会形象，也使员工自觉地维护组织的形象。组织通过开业庆典、周年纪念、表彰大会等仪式，激发员工对本组织的了解、爱戴，加深感情，增强组织的凝聚力和向心力。可见，礼仪在塑造组织形象中的作用是十分巨大的。

4. 商务秘书礼仪的原则

一个商务秘书应该在日常工作中学习礼仪、应用礼仪，遵守礼仪的原则。

(1) 平等适度的原则。礼仪的核心是平等，不能因为交往对象之间身份、年龄、性别、种族、财富等关系而厚此薄彼。它包括在礼仪活动中注重“礼尚往来”，如一方对另一方礼数应有对等的反应，表现为回答对方的致敬或致礼、答谢对方的宴请等；另一方面，在礼仪活动中，要注重平衡，如在签订条约协定时，应遵守“轮换制”，即每个缔约国在其保存的一份文本上名列首位，由它的代表在这份文本上签字。这种平衡的做法，体现的就是平等原则。

所谓适度，就是针对具体情况，认真得体，掌握分寸，恰到好处，恰如其分。在商务交往中，要把握与特定环境相适应的人们彼此之间的感情尺度，要注意技巧，合乎规范。礼仪规格要与受礼者的身份相应。如接待规格，对方是总经理，我方也应是总经理出面；对方是主任，我方也应由主任出面。要自尊不要自负，要坦诚但不能粗鲁，要信人但不要轻信，要活泼但不能轻浮。

(2) 敬人自律原则。敬人原则是在交际活动中，与交往对象既要相互尊敬，和睦共处，又要尊重交往对象的人格，尊重交往对象的劳动、感情和喜好。只有这样，才能让对方感受到自己的敬意、友好和自己良好的修养和素质，自己也才能得到对方的真诚回报。

自律是礼仪规范中对待个人的要求，也是礼仪的基础和出发点。讲究礼仪，最重要的就是自我要求、自我控制、自我约束、自我对照、自我反省，达到“文质彬彬，然后君子”的境界。

(3) 宽容待人原则。宽容是一种较高的礼仪境界。人们在商务交往中，应严于律己，更要宽于待人。站在对方的立场去考虑一切，是你致胜的法宝。要多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，千万不要要求全责备，斤斤计较，过分苛求，咄咄逼人。要能够容纳不同观点、不同看法、不同行为，应该求同存异。宽容对人，尊重他人的选择。

(4) 入乡随俗原则。常言道：“十里不同风，百里不同俗。”由于国情、民族、文化背景不同，不同的人之间存在差异是不可避免的。尊重对方所特有的习俗，易于增进双方的相互理解和沟通，有助于表达亲善友好之意。应坚持入国问禁，入乡随俗，入门问讳，与绝大多数人的习惯保持一致。既不能少见多怪、妄加非议，也不能目中无人、唯我独尊。否则，你

将无法与他人和谐相处，更无法与他人愉快合作。



实践训练

1. 情景训练

【情景1】：××专业××班的张小惠因有急事，没有来得及办理请假手续就离开了学校。这时，正碰上学校对各班的出勤情况进行大检查。同班的李勤特意到系办向相关教师说明了张小惠的特殊情况，使张小惠免受了批评，但系里要求张小惠回来后，立即补办请假手续。张小惠回来以后，对李勤……

实训要求：

- (1) 讨论：张小惠应该对李勤表达自己怎样的心情。
- (2) 分组训练：三人一组，一人扮演张小惠，一人扮演李勤，一人扮演办公室里的老师。
- (3) 规范地饰演这个过程。

【情景2】：王欣然因为对上学期考的英语成绩不及格感到不相信，想到××系办公室查询。她来到系办门前……

实训要求：

- (1) 讨论：从语言表达和行为举止两个方面讨论，王欣然应该如何完成咨询事宜。
- (2) 分组训练：两人一组，一人扮演王欣然，一人扮演办公室里的老师。
- (3) 规范地饰演这个过程。

2. 综合训练

【案例分析】

一位周先生要聘用一个没带任何介绍信的小伙子到他的办公室做事，周先生的朋友宋先生感到奇怪。周先生说：“其实，他带来了不止一封介绍信。你看，他在进门前先蹭掉脚上的泥土，进门后又先脱帽，随手关上了门，这说明他很懂礼貌，做事很仔细；当看到那位残疾老人时，他立即起身让座，这表明他心地善良，知道体贴别人；那本书是我故意放在地上的，所有的应试者都不屑一顾，只有他俯身捡起，放在桌上；当我和他交谈时，我发现他衣着整洁，头发梳得整整齐齐，指甲修得干干净净，谈吐温文尔雅，思维十分敏捷。怎么，难道你不认为这些细节是极好的介绍信吗？”

实训要求：

- 请谈谈看完这则案例后，你有什么感想？
- 先讨论，再发表看法，最后教师小结。

【综合情景训练】

上了电梯，我站在四个陌生人的身后。看他们的衣着和言谈，很容易判断出四个人的组

合模式是：两个是总公司的高层领导，一个是分公司领导，而另一个是女秘书。

这个分公司领导模样的人衣着笔挺，身穿收腰身藏青色西装上衣和米色长裤，风衣搭在小臂上。他同时说着地道的上海话和流利的英语，分别与其他三人低语。我默默看在眼里，有这样一群在被外来文化同化的过程中成长起来的上海人，他们早就不是我们这所城市的异类，而是司空见惯的了。

他们的楼层到了，电梯门开。那位分公司领导模样的人，立刻很有风度地伸出手去，用自己的胳膊挡住门，好让他的上司先出去，不被门夹到。可是他竟然把他的女同事落在了后面，她险些撞到门上，幸好反应敏捷，飞快地闪了出去，她“啊哟”的惊呼声在即将关合的门的缝隙中飘进了我的耳朵。

当我走入自己的办公室脱下外套的时候，我发现原先挂外套的那个墙头，已经被另一件衣服抢占了。那是件咖啡色呢料男式长大衣，式样似乎已经过时，比较难看，想不起来曾经见谁穿过，因而也就猜不出是谁的。于是我有些不高兴，以为是哪位同事要抢我的风水宝地。思量中，还是把外套挂了上去，靠在那件陌生大衣的外面。后来才知道，那件大衣属于一位从总公司过来的短期出差的人，大家叫他小王。他后来也感觉自己已经不小心侵犯了别人的地方。于是，以后的每一次，他总是小心翼翼地把我的衣服拿下来，把自己的挂进去，再把我的重新挂到上面，然后，还仔细地整理一下我的衣领，却不在意自己的衣领被压倒。我坐在远处，偷偷看他做这些事情，慢慢地就对他尊敬了起来。他走的那天，和大家道别，就穿着那件我一度认为过时而难看的大衣，大衣居然被他穿得很有型，绝对是下一年的时尚款式。

实训要求：

- 实操训练：六人一组，分别演示“我”、电梯中的四个人及办公室中的小王。
- 小组讨论：电梯一幕和办公室一幕分别给人什么不同的感觉？为什么？

第2单元

商务秘书礼仪素质的培养



情景导入

风景秀丽的某海滨城市的中正大街，高耸着一座宏伟建筑，顶楼上“星盛商业集团星盛贸易公司”几个大字格外醒目。某照明器材厂的业务员梁先生按原计划，手拿企业新设计的照明器样品，兴冲冲地爬上六楼，脸上的汗珠未及擦拭，便直接走进了业务部曹凡经理的办公室，正在处理业务的曹经理被吓了一跳。“对不起，这是我们单位开发设计的新产品，请您过目”，梁先生说。曹经理停下手中的工作，接过梁先生递过的照明器，随口赞道：“好漂

亮啊！”并请梁先生坐下，倒上一杯茶递给他，然后拿起照明器仔细研究起来。梁先生看到曹经理对新产品如此感兴趣，如释重负，便往沙发上一靠，跷起二郎腿，一边吸烟一边悠闲地环视着曹经理的办公室。当曹经理问他电源开关为什么装在这个位置时，梁先生习惯性地用手搔了搔头皮。这是他多年的习惯，每当别人问他问题，他就会不自觉地用手去搔头皮。虽然梁先生做了较详尽的解释，曹经理还是有点半信半疑。谈到价格时，曹经理强调：“这个价格比我们预算的高出很多，能否再降低一些？”梁先生回答：“我们经理说了，这是最低价格，一分也不能少了。”曹经理沉默了半天没有开口，梁先生有点沉不住气了。他不由自主地拉松领带，眼睛直盯着曹经理。曹经理皱了皱眉说：“这种照明器的性能先进在什么地方？”梁先生又搔了搔头皮，反反复复地说：“造型新，寿命长，节电。”曹经理对他的回答颇不满意，便独自一个人又拿起照明器，反反复复地看。梁先生觉得无聊，便非常随便地抄起办公桌上的电话，同一个朋友闲谈起来。过了一会儿，曹经理便对着梁先生说：“这样吧，我对你们的这个新产品是很感兴趣，但我想看看再说。”梁先生一听，心里急了，还想再说什么，但他看到曹经理那坚定的神态便知道这次的生意做不成了，只好悻悻而归。一路上，他一直在琢磨，曹经理原本对这个新产品是非常感兴趣的，但为什么还要看看再说呢？虽然还没有想明白，但他心中却已经有了一个明确的目标，就是一定要想办法，解决所有问题后，再来找曹经理做成这笔生意。



项目任务

梁先生的这笔生意为什么没有谈成？

假如你是梁先生，在与客户交往过程中应注意哪些问题？请你为梁先生支招。



任务分析

照明器材厂的业务员梁先生这次的业务之所以没有成功主要与他个人的礼仪素养及业务水平有关。

首先在礼仪素养方面，梁先生一遇到问题便用手搔头的不良习惯，在商谈业务过程中不自觉地拉松领带的动作，一坐在座位上就毫无顾忌地跷起二郎腿，在业务拜访前没有提前预约，进入他人办公室时不敲门而直接闯入，还有在与他人交谈时眼睛直盯着对方，随意拿起他人的电话闲聊等，都说明他的个人修养欠佳，难以产生信任感，也很容易使人对其所在单位产生种种怀疑。其次在业务沟通时，梁先生表现也欠佳，当对方提出疑问时，他只会用简单的“造型新，寿命长，节电”来回答，而不能从专业角度来详细说明和解释，使人对其产品难以产生信任感。因此，这次的生意没有成功也是自然而然了。

那么，梁先生如何在下次的商谈中获得成功，首先就是要提高个人素养，再次是提高业务水平，只有这样才可能成功。



相关知识

1. 商务秘书应具备的素质

商务工作是一种知识性、技术性很强的开拓性活动，要求商务秘书具备广博的知识、多方面的才能。具体包括以下几方面的素质：

(1) 政治思想素质。热爱祖国，拥护党的路线、方针、政策；具有全心全意为人民服务的高尚情操；有强烈的事业心、使命感；联系群众，有民主作风。

(2) 职业道德素质。良好的职业道德是一名商务秘书必备的。具体表现在：诚实的人品、有良好的敬业精神和坚定的正义立场，忠于职守。不损公肥私，不损人利己。在重大原则问题上，要立场坚定。因为所代表的不仅仅是个人，而是组织形象，要具备强烈的集体主义观念。

(3) 业务素质。业务素质是指商务秘书的个人业务水平和能力。这是企业在市场竞争中求生存、求发展的基本条件。良好的业务素质包括：

较高的文化水平，多方面的经济知识、科技知识、工艺知识和文化修养；熟悉本行业的有关业务，懂得有关的经济政策和法律、法规；有较强的协调能力和组织能力；具备一定的社会活动能力；具有分析问题、解决问题的能力，遇到困难能及时果断地解决。

(4) 个人礼仪修养。

① 自觉遵守社会公德。包括保护自然环境、爱护公共设施，尊老爱幼、见义勇为，不损害他人利益等。

② 自律是道德修养的最高境界。自觉性是提高自身修养最为重要的。在没有他人监督或知晓的情况下，不被利益所诱惑，不为权利所屈服，坚守自己的道德准则，这也是古人提倡的“慎独”——最高的修养境界。

③ 自尊自强自信。自尊是在人际交往中非常重要的一个方面。也许你的职位不高、工资较低、能力不强，但只要努力去学、勤奋工作，就可以坦然地面对一切。如果动不动就神经过敏、暴跳如雷，或常以表面的傲慢、不在意来掩盖，说明在他的内心深处隐藏着一种自卑的东西。所以，只要你是自尊的，你就能彬彬有礼、坦然面对一切，最终能够赢得他人对你的尊重和喜爱。

④ 平等宽容待人。不管是组织与组织之间，还是人与人之间，平等相待都是交往的基本条件，是合作的基础。在礼仪中，到处强调由于职位不同而体现出不同的尊卑关系，这种地位上的差异确实存在，但并不是说对位卑者就可以不尊重。商务礼仪在表明各自地位的同时，也标示出各自的责任。如果没有礼仪，就会造成混乱。既要学会宽以待人，又要容忍别人的过失。气度宽宏的人，心胸开阔；气度小的人，心胸狭窄，区区小事也如鲠在喉。

⑤ 诚实守信，与人为善。信誉是交往的基础，交朋友应诚实守信，言出必行，不轻易

食言。人们会觉得这种人可信赖，愿与之交往，付以重托也不必担心。那种表里不一、口是心非的人即使表面上讲礼仪也不过是虚伪的外表，人们当然不会轻信，更不会与之深交。常言道：“己所不欲，勿施于人。”自己不喜欢的东西不要强加于人，不能以伤害他人来发泄自己的怨气，不要把自己的快乐建立在别人的痛苦之上，更不能落井下石。

⑥ 性格开朗，开拓进取。商务工作是一种开放型的对外经济活动，与各种经济组织和客户发生频繁的联系，如建立分公司、商务办事处、贸易小组等。一些商务交易要通过商务人员的各种交往活动来完成，这就要求商务人员具有外向型和开拓型的性格特征。即：性格开朗、和悦近人、开拓进取、兴趣广泛、语言幽默、外语娴熟，能与不同性格的人打交道，具有较强的社会活动能力。

2. 提高个人礼仪修养的方法

作为一个商务工作者，在实际工作中处处离不开礼仪，要想尽快提高自己的礼仪修养，适应工作的需要，就应该重视礼仪的学习。主要方法有以下两方面。

(1) 注重学习。注重学习又分为集中学习和感悟经历并总结规律两种方法。

① 集中学习。

a. 参加专业培训。现在许多高校已经开设了礼仪课程，这对即将走上工作岗位的学生来说非常必要。另外，一些正规的公司对员工都有各种专业培训，其中包括礼仪培训。这些课程和培训，都可以使人在短期内掌握相应的礼仪知识。

b. 看专业书籍。现在各种礼仪专业书籍非常多，可以选择适合自己工作性质，具有行业特点的礼仪书籍学习。这些书籍中，有的重理论，有的重实践和操作，可以有针对性地学习。

② 感悟经历，总结规律。每个人都有着不同的人生经历，丰富的阅历能使自己以独到的眼光观察世界、体验生活。因此，平时注意观察和总结，能从中学习到很多东西。而且礼仪本身也是随着现实生活的变化而不断发展变化的。只要做一个有心人，就能不断地总结出最新的礼仪变化规律。

(2) 付诸实践，提高自身综合素养，才是礼仪的终极目标。礼仪的实践性极强，学了不用等于没学。有一些人，虽然意识到礼仪的重要性，但又一时难以改变自己已有的种种错误习惯，认为到了重要场合再用不迟。实际上，即使到了重要场合，也会手忙脚乱、错误百出，根本不能行由心生、从容自然。这样的人，永远也无法真正学好礼仪。

礼仪的最高境界，是你的举止非常得体自然，从容大方，种种礼节不用刻意去遵守，也不会出错。就像健康的人不会时时注意自己的呼吸一样。

所以，学习礼仪的关键在于坚持、在于自律。在平时就主动按照礼仪要求约束自己的举止，无论工作场合、社交场合还是休闲场合都要注意遵守相应的礼仪。经过一段时间的外塑形象、内炼修为的努力学习和实践，就会“习惯成自然”，你也才真正变成一个庄重大方、热情友好、谈吐文雅、讲究礼貌、具备良好职业素养的人。



实践训练

1. 情景训练

【情景 1】 赵同学到食堂就餐，刚进食堂，看到成堆的人在前面拥挤。他们都伸着自己的饭盒，向炊事员大声喊到：“该我了，我已经等很久了。”“喂，这里啊，我也等了很久了。”……

实训要求：

- (1) 讨论：面对这种场面，赵同学该怎么做？
- (2) 分组训练：八人一组，一人扮演赵同学，六个人扮演买饭的同学，一个扮演炊事员。
- (3) 规范地演示这个过程。

【情景 2】 黄同学走到银行柜台前，想查询父母为他寄来的生活费是否已到账。看到柜台里面的营业员正在低头忙着处理各种账单，他……

实训要求：

- (1) 讨论：从语言表达和行为举止两个方面，谈谈黄同学应该如何完成咨询事宜。
- (2) 分组训练：两人一组，一人扮演黄同学，一人扮演银行柜台里的营业员。
- (3) 规范地演示这个过程。

2. 综合训练

【案例分析】

有一批应届毕业生 20 个人，实习时被导师带到国家某部委实验室参观。全体学生坐在会议室里等待部长的到来，这时有秘书给大家倒水，同学们表情木然地看着她忙活，其中一个还问了句：“有绿茶吗？天气太热了，真受不了。”秘书客气地回答说：“抱歉，刚刚用完了。”其中的一个学生叫常青，他听到有同学这样说，心里感到很别扭。轮到他时，他面带微笑，轻声地说：“谢谢！大热天的，辛苦您了！”秘书抬头看了他一眼，满含惊奇，虽然这是很普通的客气话，却是她今天唯一听到的一句受用的话。

门开了，部长走进来热情地与大家打招呼，但不知怎么回事，下面却静悄悄的，没有一个人回应。常青左右看了看，犹犹豫豫地鼓了几下掌，同学们这才稀稀落落地跟着拍了几下，由于不齐，越发显得零乱。部长挥了挥手说：“欢迎同学们到这里来参观。平时一般都是由办公室负责接待，因为我和你们的导师是老同学，非常要好，所以这次我亲自来给大家介绍一些有关情况。我看同学们好像都没有带笔记本，这样吧，王秘书，请你去拿一些我们部里印的纪念手册，送给同学们做纪念。”接下来，更尴尬的事情发生了。大家都坐在那里，很随意地用一只手接过部长双手递过来的手册。部长脸色越来越难看，来到常青面前时，他已经快要没有耐心了。就在这时，常青礼貌地站起来，身体微倾，双手握住手册，恭敬地说了一声：“谢谢您。”部长闻听此言，不觉眼前一亮，伸手拍了拍常青的肩膀：“你叫什么名

字。”常青照实回答，部长微笑点头，回到自己的座位上。早已汗颜的导师看到此景，才微微松了一口气。

两个月后，毕业分配表上，常青的去向栏里赫然写着国家某部委实验室。有几位颇感不满的同学找到导师，说：“常青的学习成绩最多算是中等，凭什么选他而没选我们？”导师看了看这几张尚属稚嫩的脸，笑道：“是人家点名来要的。其实你们的机会是完全一样的，你们的成绩甚至比常青更好，但是除了学习之外，你们需要学的东西太多了——修养是第一课。”

实训要求：

- 请谈谈看完这则案例后，你有什么感想？

【综合情景训练】

情景：【案例分析】中的情景。

实训要求：

- 小组训练：23 个人一组，一人饰演常青，19 人饰演其他同学，其他三人分别饰演导师、部长和秘书。
- 针对案例中讨论的结果，哪些地方做得欠妥，哪些地方应该怎么做，请规范礼貌地演示这个过程。

知 识 小 结

礼仪是礼节、仪式的统称。

礼仪的特点是规范性、差异性、变化性、可操作性四个方面。

商务秘书礼仪的特点一是以职务、身份决定礼仪次序，二是体现组织意志、组织文化。

商务秘书礼仪的原则是平等适度的原则、敬人自律原则、宽容待人原则、入乡随俗原则。

商务人员应具备以下几方面的素质：政治思想素质、职业道德素质、业务素质、个人礼仪修养。

模块2

形象礼仪

习训目标

知识学习目标:

- 了解和掌握仪态、仪装、仪容的基本知识

能力培养目标:

- 培养塑造职场个人形象的能力
- 遵循 TPO 原则，熟练塑造职场个人形象的技巧

素质拓展目标:

- 培养学生树立职业意识，养成规范、得体的行为习惯
- 使礼仪真正融入学生的日常行为的各个环节，塑造良好个人形象

第1单元

仪 态



情景导入

白琳是星盛商业集团旗下星盛房地产开发公司销售部秘书。她交际能力强，业务拓展能力也很强，上司对她非常器重。一次，她与一家当地颇有影响，也颇具规模的房地产公司准备商谈一项大的合作事宜，这项业务若能成功，对白琳事业上的发展一定会有重要的意义，因此，她非常重视这个合作。她多方打听消息，希望对这家房地产公司多一些了解。后来，她听说这家公司前不久也曾与另一家有较强实力的房地产公司商谈过合作事宜，却没有成功。原因是在商谈过程中，那家房地产公司秘书的举止行为让他们感到无法接受。她当着众人的面一会儿摆弄身上的饰品，一会儿接听手机，漫不经心的，好像根本不在乎他们的存在。于是，他们断然停止了与那家公司的合作。听了这件事，白琳这才意识到一个人的行为举止在人际交往中其实是非常重要的，它甚至关系到一个合作成功与否。想到自己以前一直只重视说了什么，却不太在意行为举止方面，看来一定要重视这些细节问题了。



项目任务

假如你是销售部秘书白琳，你在与那家房地产公司打交道的过程中，应该如何注意自己的行为举止呢？



任务分析

白琳要想获得成功，必须先搞清楚那家公司合作失败的原因，再对症下药，纠正过失，才可能成功。其实，另一家房地产公司失败的主要原因就是公司秘书在商谈过程中，不分场合、不顾众多客人，一会儿摆弄身上的饰品，一会儿接听手机，漫不经心，好像根本不在乎他人的存在。这当然让对方感到受到轻视，缺乏合作的诚意。那么，还有谁愿意与这样的单位合作呢？

这说明一个人的举止行为不仅仅是个人素质和修养的问题，还可能关系到组织的切身利益。不规范、不妥当的个人行为一旦让人产生被忽略、不被重视的感觉时，就会使人对你所在单位的员工工作态度、组织管理水平、生产能力等都产生怀疑，那么与这样的组织合作自

然不可能顺利成功的。因此，得体的举止，优雅的气质，定会为你及你所在的组织增强信任感，成功几率必定大大提高。



相关知识

仪态是指人的体态礼仪。作为秘书，在工作或人际交往中应该注意自己体态语言的规范性。仪态的重要性在某种意义上说，不亚于口头语言所发挥的作用。心理学家的研究证明：人际交往中大约 20% 的信息是通过口头语言传递的，而另外的 80% 则是通过人的举止、动作等体态语言传递的。因此，人们称仪态为人的“第二语言”是一点儿不为过的。

仪态包括表情语、手势语和体态语三方面。

1. 表情语

表情是人的面部各器官动作和脸色的变化所传达的信息。它是一种无声语言，但却常常以无声胜有声。表情能快速、准确地传达人类丰富的情感，是人类心灵的一面镜子。因此，商务人员应该充分利用这个“镜子”传递自己的真诚服务，树立良好的职业形象。表情语中最富有表现力的就是微笑语和目光语。

(1) 微笑语。成功学家拿破仑·希尔曾说过：“人类最廉价且又能带来最大收益的物质就是微笑。”微笑是这个世界上最美丽的花朵，任何人都不会拒绝这个花朵。在商务交往中，微笑是一种常规表情。但作为一种职业表情，微笑要真诚、自然，否则会给人一种过于职业化而缺乏诚意的假笑的感觉。

微笑的基本要求：放松面部肌肉，使嘴角微微向上翘起，双唇微展呈弧形，微露牙齿（一般露 6 至 8 颗牙齿），不要露出齿龈，不牵动鼻子，不要发出声音。

下面是训练微笑的几种方法：

① 诱导训练。播放愉快的音乐，发挥想象和幻想，仿佛自己在音乐中翩翩起舞。回忆美好的往事，让自己沉浸在美好的回忆之中，喜悦的心情会自然引发。

② 对着镜子训练微笑。时常对着镜子发“一”、“七”、“田七”、“茄子”或“威士忌”的读音，或发英语单词“cheese”的读音。反复练习，看笑到什么程度才是最自然、最真诚的微笑。

③ 相对训练。两人一组，相对训练，相互纠正。

④ 当众训练。当着全班同学的面，长时间保持微笑，逐渐做到自然大方。

⑤ 对于不爱微笑的人，往往面部肌肉比较僵硬，眼睛也不够灵活。训练方法如下：

a. 先在嘴里含一口气；

b. 然后眼睛开始顺时针转，嘴里的气也跟着转，使两腮肌肉轮流鼓起来；

c. 再反过来，使口中的气逆时针转，反复练习即可；

d. 眼睛“笑容”的训练方法：取厚纸一张，遮住眼睛下边部位，对着镜子，回忆过去的美好生活，使笑肌抬升收缩，嘴巴两端做出微笑的口型，随后放松面部肌肉，眼睛随之恢

复原状。

(2) 目光语。眼睛是心灵的窗户。目光语是通过用眼神和目光来传情达意的一种行为语言。它可以无言而形象地传达人们的内心世界。作为秘书，在人际交往中，一定要学会如何利用这扇窗户来“察言观色”，洞察人们内心的真实情感。也要学会用规范、得体的目光和眼神来传达信息、交流感情。

秘书人员要根据对象和场合的不同，正确使用目光语。一般要注意以下几个方面的问题：

① 注视部位。

a. 公务注视：公务注视的范围是以两眼为底线，以额头发际中点为最高点所构成的三角形区域。这是一种严肃、郑重的注视，适合于下级向上级汇报工作、与客户谈判、庆典仪式上，及与同事讨论问题等正式的公务场合，如图 2.1 所示。

b. 社交注视：社交注视的位置是以两眼为上线，以下颌为最低点的倒三角形区域。这种目光亲切友善，利于营造一种轻松愉快的气氛，适用于各种社交场合。如一些茶话会、舞会和各种友谊聚会等，都适合这种目光注视，如图 2.2 所示。

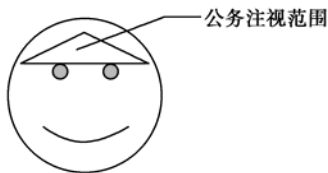


图 2.1 公务注视

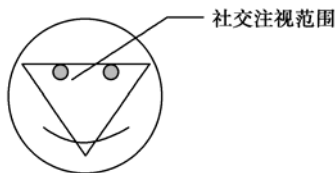


图 2.2 社交注视

c. 私人注视：目光注视范围是从眼部到胸部的一个较大的倒三角区域内。这种目光亲近随和，带有相当的感情色彩，适合于家人、恋人、亲朋好友之间，如图 2.3 所示。

由此可见，越庄重的场合，目光注视的范围就越窄、越要专注，这样才能产生一种信任感；相反，目光总是游离不定，就给人一种不信任感。

② 注视时间。秘书在与交流时，目光注视的时间是有讲究的。正确的做法是：

a. 看上几秒钟以后，就把目光移到别处（如自己的前方，或桌上的文件等），但大半时间还是看着对方。

b. 同时与多人交谈时，先看主要交谈对象几秒，再用环视关注一下在场的其他人，大部分时间也还是看主要交谈对象。

c. 眼皮眨动一般在每分钟 5 至 8 次，眨动过快表示思维活跃或在思考，眨动过慢表示轻蔑、厌恶；有时眨眼也可表示顽皮或不解。



图 2.3 私人注视

d. 如果眼球反复转动, 通常表示在动心思。

温馨提示

对异性, 不要长时间盯着看, 否则, 会让人觉得别扭紧张。

② 注视方式。一般情况下, 注视角度要相对稳定, 但也因交谈对象与场合的不同而不同。与个人交谈时, 大多用正视、对视或点视目光; 当与多数人交流时, 最好用环视的目光照顾到在场的每位人员, 让人感觉到你对他们的关注和重视。秘书不但要善于观察别人的眼神, 也要把握好自己的眼神。

温馨提示

秘书在与交流时, 不能使用下列目光:

- ① 斜视、俯视、扫视、旁视或窥视等轻视、不尊重人的目光。
- ② 上下左右反复扫视对方, 不信任或挑衅的目光。
- ③ 眼珠四处乱转, 显得不够庄重; 朝人翻白眼, 有藐视的感觉。
- ④ 时不时瞟对方一眼, 带有鄙视、厌恶的意味。

2. 手势语

手势语是体态语中非常富有表现力的一种语言。不同的手势, 表达不同的含义。作为文秘人员来说, 切不可给人留下一种“指手画脚”的印象。手势语的基本要求是自然优雅, 规范适度。常见的手势语有指示性手势、情绪性手势和象征性手势。

(1) 指示性手势语。一般用来介绍、邀请, 或指示方向和地点、指点物体。正确的做法是: 四指自然并拢、伸直, 拇指分开, 掌心向上, 与地面成 45° , 手臂与指尖成一条直线并适度伸出, 指向目标。谈到自己时, 可用右手轻按自己的左胸部, 显得沉稳可信。常用的手势有以下几种:

① 横摆式。在表示“请进”、“请”时常用。当双手处于叉交式站姿时, 适用此手势。做法是: 五指伸直并拢, 手掌自然伸直, 手心向上, 肘做弯曲, 腕低于肘; 以肘关节为轴, 手从前抬起向右摆动至身体右前方; 同时, 脚站成右丁步; 头部和上身微向伸出手的一侧倾斜, 另一只手下垂; 目视宾客, 面带微笑。

② 前摆式。当双手处于自然下垂的站姿来表示“请”的意思时, 适用此手势。做法是: 五指并拢, 手掌伸直, 由身体一侧由下向上抬起, 以肩关节为轴, 手臂稍曲, 到腰的高度在身前右方摆去, 摆到距身体 15 厘米, 并不超过躯干的位置时停止; 目视来宾, 面带微笑。

③ 双臂横摆式。面对较多来宾说“请”, 可采用“双臂横摆式”。即两手从腹前抬起, 双手上下重叠, 手心向上, 同时向身体两侧摆动, 摆至身体的侧前方, 上身稍前倾, 微笑施

礼向大家致意。也可以双臂向一个方向摆出，即两手从腹前抬起，手心朝上，同时向一侧摆动，两手臂间保持一定距离。

④ 斜摆式。请客人就座时，手势应指向座位的地方，可使用斜摆式。手先从身体的一侧抬起，到高于腰部后，再向下摆去，使大小臂成一斜线。

⑤ 直臂式。给宾客指方向时，可采用直臂式。手指并拢，掌伸直，屈肘从身前抬起，向应到的方向摆去，摆到肩的高度时停止，肘关节基本伸直。

(2) 情绪性手势语。用来表达情绪、态度。如表示欢迎、感谢时鼓掌；表示无奈时，双手摊开等。

(3) 象征性手势语。通常用来表示某种抽象的概念。这种手势语往往约定俗成，而且具有民族性和地域性特征。文秘人员在日常交往中，特别是涉外交往中，更要注意正确使用和理解各种手势语。

① 打招呼、致意、告别的手势。当双方距离较近时，五指自然并拢，抬起小臂挥一挥；距离较远时，可适当加大动作幅度。

② 地域不同的象征性手势语

a. 竖大拇指。大多数国家和地区表示“夸奖或称赞”；也表示“感谢、准备妥当”。我国通常表示“高度赞赏”。在希腊，急速竖起大拇指，是让对方“滚蛋”的意思。

b. 竖大拇指，余指握拳朝上，大拇指则朝身体右方，则是“搭便车”之意。

c. “OK”手势。用拇指和食指组成一个圆圈，其余三指竖起来，这个手势在美国人眼中表示“好、顺利、平安”；在日本则代表“钱”；在南美洲一些地区，表示“粗俗、下流”；在中东地区指“同性恋”的意思；在泰国表示“没问题”；在法国南部表示“零”或“毫无价值”。

d. V形手势。是英文“victory”（胜利）字母“V”的手势，掌心朝外，在欧美国家，表示“胜利”；在欧洲一些国家（如英国、希腊），如果掌心向内，则是“下贱”之意。

e. 伸出手，手掌向下挥动。这在中国或日本，是招呼别人过来，没有恶意；但在美国，却是唤狗的意思，切不可对人使用。

f. 竖食指。这是引人注意的手势。在开会，若想发表意见和看法，可用这个手势；在餐厅等公共场所召唤服务人员时，也可用这个手势，但不可加上打手指响声。

温馨提示

文秘人员在与人交往时，手势宜少不宜多。多余的手势，会给人留下装腔作势、缺乏涵养的感觉。

一定要避免出现如下手势：当众搔头皮、掏耳朵、抠鼻子、咬指甲、手指在桌上乱写乱画、玩弄头发等；手指不伸直并拢，呈弯曲状；手臂僵硬，缺乏弧度；动作速度太快，缺乏过渡；手势与身体姿态、面部表情、眼神配合不协调；用手指指点人等。

3. 体态语

体态语是人们日常工作、生活中通过身体姿态及其变化所传递出来的一种人体语言。作为文秘人员的体态语要求姿势规范、得体、优雅。如何使自己的站姿、坐姿、行姿、蹲姿及乘坐轿车的姿势利于塑造一个良好的职业形象,必须要经过专业的学习和训练。

(1) 挺拔的站姿。站姿是最容易表现一个人姿势特征的一种姿势。它是人体动态造型的基础。良好的站姿能衬托出一个人美好的气质和风度。在正式场合,应当挺拔而端庄,才能使人产生尊重和信赖。

① 具体要求:

头正:两眼平视前方,嘴微闭,收颌梗颈,表情自然,稍带微笑;如图 2.4 所示。

肩平:两肩平正,微微放松,稍向后下沉。

臂垂:两臂自然下垂,手指并拢、自然微屈,中指对准裤缝。

躯挺:胸部挺起、自然舒展。防止缩肩含胸。

腹收:腹部向后压,微微收起。

腰立:腰部正直,脊椎、后背挺直。

臀收:臀大肌微收缩,向内、向上收紧。

腿直:两腿并拢,膝关节用力挺直,髋部上提。

脚并:两脚跟靠拢,两脚夹角成 45° 或 60° , 身体重心在两脚正中间。

② 规范站姿的训练方法:

a. 顶书法:找一本较厚一点的书放在头上顶着,不能掉下来。这样就必须保持上身、颈部挺直,下巴微收。

b. 背靠墙法:要求后脑、双肩、臀部、小腿和脚后跟全部紧贴墙壁,坚持 20 分钟。

c. 背靠背法:两人一组,背靠背站立。两人的头部、肩部、臀部、小腿和脚后跟全部紧靠在一起,坚持 15 至 20 分钟。



图 2.4 站姿

小锦囊

男士与女士的站姿

男士站立时两脚可以微微张开“一脚”之距,但不可以超过肩宽。

女士双腿、两膝、脚跟应并拢,两脚应成“V”字形或“Y”字形(即丁字步,如图 2.5 所示),或前后错开半脚。女士双脚不可叉开站立。



图 2.5 女士站姿

温馨提示

商务人员应避免的站姿：

两脚分叉太大；
交叉两腿而站；
一个肩高一个肩低；
松腹含胸、屈膝；
脚在地上不停地画弧线；
和别人勾肩搭背地站着。

(2) 优雅的坐姿。任何人无论在生活中、工作中，坐姿都是经常保持的一种表态造型。秘书开会、交谈、处理各种公务都离不开坐，而坐姿稳重沉静、安详优雅又是商务人士良好修养的重要表现。

① 正确的坐姿有以下几种：

入座时，不要抢座，要注意先后顺序，应该让客人、上司、年长者、女士先坐，自己再坐；动作要轻缓平稳，从左侧入座。入座时，不要风风火火，“大起大落”。女士穿着裙装入座时，要用手将裙摆稍拢一下，再慢慢坐下。

落座时，向周围的人致意，并以背部接近座椅，背部最好不要靠在椅背上；在尊者面前，不要坐满椅面，最好占椅面的 $\frac{3}{4}$ 或 $\frac{2}{3}$ ；上身挺直、双肩放松、两腿并拢、双手自然放在膝盖上，或椅子、沙发的扶手上。

离座时，要事先用语言或动作向他人示意后再起身；若是辞行应先离座，若是送客应后起身；动作要轻缓无声，从左侧离开。

具体要求：

正坐。也称标准式坐姿。两腿并拢，上身挺直，双肩平正，小腿与地面垂直，置于双膝上，如图 2.6 所示。女士可保持小丁字步。男士双脚可略分开“一脚”之距，不可宽过肩，如图 2.7 所示。



图 2.6 女士坐姿



图 2.7 男士坐姿

侧坐。女士双膝并紧，上身挺直，两脚同时向左或右斜放，双手叠放，置于左腿或右腿上。男士小腿垂直于地面，上身左倾或右倾，左肘或右肘关节支撑于扶手上。

开关式坐姿。双膝并紧，两小腿前后分开，两脚前后在一条线上，两膝并紧，双手放在腿上，如图 2.8 所示。男士两小腿前后可分开，也可左右分开。

交叉式坐姿。两腿前伸，脚踝交叉，一脚置于另一脚上，在踝关节处交叉成前交叉坐姿。也可小腿后屈，前脚掌着地，在踝关节处交叉，如图 2.9 所示。女士采用一脚挂于另一脚踝关节处，形成后交叉坐姿。注意：双膝不可分开，双腿不可伸得太长。

重叠式坐姿，俗称“二郎腿”。在正坐的基础上，两腿向前，一条腿提起架在另一条腿上。女士上面的小腿尽量向里收，贴住另一条腿，脚尖自然下垂，如图 2.10 所示。男士上面的小腿尽量向里收，贴住另一条腿，脚尖自然下垂。

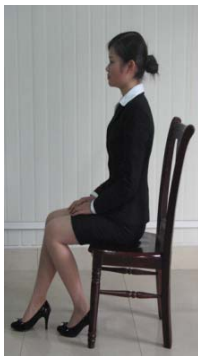


图 2.8 开关式坐姿



图 2.9 交叉式坐姿



图 2.10 重叠式坐姿

小锦囊

不同坐姿表示不同的含义

正襟危坐，上身紧张，表示严肃、认真；

深深坐入椅中，腰板挺直，表示心理上处于优势；

不停地抖动腿或脚，表示内心的不安和急躁；

张开两腿而坐的男性，表示充满自信，具有支配欲；

爱跷二郎腿的女士，表示对自己的外貌有信心；

频频变换架腿姿势，表示怀疑不稳定；

在会场上或公开场合，坐着时捂嘴、掩嘴、摸下巴，表示以“评判”的态度在听对方的发言。

② 优雅坐姿的训练方法:

挺胸立腰是标准坐姿的关键,开会、打字或其他适宜的时间都可以练习,每次15至50分钟,长期坚持一定养成这种良好习惯的。

温馨提示

并膝而坐是一个女士是否优雅的很重要的方面。在社交场合,为了使坐姿更优美,女士可采用略侧向的坐法,头和身子朝向对方,双膝并拢,两脚相并、相掖或一前一后也行。坐下后,把裙子向腿下掖好。

(3) 潇洒的走姿。走姿是最引人注目的形体语言,也是最能体现人的精神面貌的一种姿态。商务人员应该是稳重、干练又朝气蓬勃的,因此,有意识地锻炼自己的走姿,能帮助自己形成一种良好的职业风貌。

① 规范的走姿应当是直行、匀速、轻盈。具体要求是:

头正。双目平视,收颌,表情自然平和。

肩平。两肩平稳,上下、前后不能摇摆,双臂前、后自然摆动,向前的摆幅约 35° ,向后的摆幅约 15° ;两手自然弯曲,在摆动中距双腿不超过一拳的距离。

躯挺。上身挺直,收腹立腰,重心稍前倾。

步位直。两脚落地的位置要直,走出的轨迹要在一条直线上。

步幅适当。行走中两脚落地的距离大约为一个脚长。但男女不同、身高不同、着装不同,步幅也会有差异。

步速平稳。保持均匀、平稳,不要忽快忽慢,应自然舒缓、有节奏,这样显得成熟、自信。

② 潇洒走姿的训练方法:

a. 画一条直线,顺着直线走;

b. 上身挺直(要求与站姿一样)、重心稍稍前倾,滚动双脚,双膝内侧稍有摩擦感;

c. 反复练习,定有成效。

③ 文秘人员的走姿特例:

a. 陪同、引导来访者时,应注意方位、速度、关照及体位等方面,如双方并排行走时,引导人员应居于左侧,让客人走在右侧。若遇到较狭窄的走廊时,引导者应居于左前方一米左右的位置,走路的速度要与客人相协调。要处处以客人为中心,遇到拐角、楼梯或光线昏暗的地方,要提醒客人留意。

b. 走进会场、走向话筒、迎向宾客时,步伐要稳健、大方。

c. 进入办公机关、拜访他人时,在室内脚步应轻而稳。

d. 办事联络时,步伐应快捷、稳重,体现效率、干练。

- e. 参观展览、探望病人时，脚步要轻而柔，不可出声响。
- f. 参加喜庆活动时，步态要轻盈、欢快。
- g. 参加吊丧活动时，步态要缓慢、沉重，表现悲哀的心情。

温馨提示

不雅的走姿是：弯腰驼背，重心下坐，八字步；左顾右盼，摩擦地面，拖泥带水；一肩高一肩低，一只手臂甩动一只手臂不甩动；女性扭腰摆臀幅度过大。

(4) 斯文的蹲姿。蹲姿是人们在地球上取物时常用的一种姿态，但人们常常不太在意它。尤其是作为一个女秘书，斯文的蹲姿能体现出一种良好的职业素养。

规范的蹲姿是：

上身尽量保持正直，两腿合力支撑身体，靠紧下蹲。蹲姿一般分为交叉式和高低式两种蹲姿。举止要自然、得体、大方。

温馨提示

女士无论采用哪一种蹲姿，都要将腿并紧，臀部向下；

当要下蹲捡拾或拿取低处物品时，应先走到要捡或拿的东西旁，再蹲下拿取；

下蹲时，不能弯腰、撅臀、叉开双腿、露出内衣裤；

下蹲速度不要太快，太猛；

不要在人前或人后下蹲，最好是靠墙或人稀少的地方。

(5) 乘坐轿车的姿态。商务活动中，经常会乘坐轿车来接送、陪同客人或上司。尤其是女性秘书，乘坐轿车也应该讲究规范、优雅的姿态。

具体如下：

上车姿态：上车时，应该先把背朝向车厢，捋整裙摆后，臀部下坐，坐定后再由腿带动双脚、上提、移向车内，再调整体位，整理衣服。

下车姿态：应先将身体尽量移向车门，将身体重心移至一只脚上，再将整个身体移至车外，最后踏出另一只脚。若穿短裙，则应两脚同时踏出车门，再移出身体。

温馨提示

不雅的乘车姿势：双膝分开，单腿跨入车内；下车时东张西望。



实践训练

1. 单项训练

- (1) 表情语：微笑语，目光语。
- (2) 手势语：指示性手势语，表情性手势语，象征性手势语。
- (3) 体态语：挺拔的站姿，优雅的坐姿，潇洒的走姿，斯文的蹲姿，乘坐轿车的姿态。

实训要求：

根据不同姿态的要求，规范做好每一个动作。

2. 情景训练

【情景 1】：星月通信有限公司公关部干事东方兴月要陪同上司去机场接待一位重要客人。他们先步行走出办公室，然后上车、下车。

实训要求：一人扮演公关部干事东方兴月，一人扮演上司。请重点演示这一过程中的走姿、上车、下车。

【情景 2】：今天要召开年终总结大会，人事部部长安排人事助理余丹上台汇报这半年来的工作情况，并听取其他部门的工作汇报。

实训要求：一人扮演人事助理余丹，一人扮演其他部门人员，两人扮演听众；请着重演示这一过程中的坐姿与走姿。

【情景 3】：秘书小毕刚走出办公室，在过道上遇到一位向她咨询的客人，她一边回答客人的提问，一边引导他转过拐角、通过走廊进入会客室。

实训要求：一人扮演小毕，一人扮演客人。请重点演示他们的站姿、走姿、交谈时的表情语、手势语。

【情景 4】：今天，秘书小聂穿着一套非常合体的西装短裙。她手上拿着厚厚一摞文件，准备去隔壁的总经理办公室。刚出门，一不小心，厚厚一摞文件都掉到了地上，她赶紧蹲下身子来收拾文件。这时，她的身后和前面都有行人经过……

实训要求：一人扮演小聂，两人扮演过道中的行人。请重点训练小聂下蹲时的姿态。

3. 综合训练

【案例分析】

某公司要招聘一位市场部秘书。一位文秘专业毕业的本科生的简历吸引了人事部经理。她做过一年的办公室文秘工作，又做过一年的销售部的秘书，有一定的工作经验。于是人事部通知这位文秘专业本科生两天后来公司面试，但面试结果出人意料，她没有被录用。事后，人事部经理说，那次面试是他亲自主持的。他发现那位女士有个特点，就是不管什么时候都

锁着眉头，不会微笑，显示出较沉闷的神情。人事部经理说，这种表情的人是典型的不擅做沟通工作的。而作为市场部的秘书，沟通就是她的重要工作内容。

实训要求：请谈谈你看完这则案例后，有什么感想？先讨论，再由学生发表看法，最后教师小结。

【综合情景训练】

星盛房地产开发公司招聘现场

星盛房地产公司人事部经理：程小姐

应聘者：向书静

地点：人事部经理办公室

（旁白）前来应聘的是身穿 T 恤和牛仔裤，性格活泼的向书静。

（旁白，敲门三下，之后……）

程小姐：请进（看着向小姐走到面前，不语）

向书静：您好，我是向书静，哦，对了，这是我的个人简历。（走到经理面前双手递上，并退回原地）我先自我介绍一下吧！（经理示意“请”）本人毕业于长沙民政职业技术学院商务文秘专业，现已过了英语三级，我的个性比较外向开朗，善于与人沟通，我对秘书应具备的知识掌握得比较全面，例如写作能力、与人沟通的能力、管理能力等，并且实习单位对我的评价也比较好，因此，我想应聘销售部经理助理一职。

程小姐：您请先坐吧！（手势示意）

向书静：好的，谢谢！（走到椅子前坐下，跷起二郎腿）

程小姐：（抬头看了一下向书静的坐姿，并停留了一会儿）

向书静：（意识到经理的目光，并矫正了自己的坐姿）

程小姐：我能问你几个问题吗？

向书静：当然可以。

程小姐：你认为对人最有亲和力的是什么呢？

向书静：我觉得应该是微笑吧。

程小姐：你可以示范一下吗？

向书静：可以啊。（微笑）

程小姐：很好，还挺专业的……假如现在有一位外单位的销售部经理来我们这儿，你怎样跟他引导他进入会客室，请他坐下。（起身走到向书静面前，向书静立即起身）假如我就是那位经理，你该如何接待我？

（程小姐走到大门外，向书静走到大门口，分别扮演各自的角色。程小姐从远处走过来，向书静面带微笑）

向书静：您好，欢迎光临本公司。

（用手示意，指向会客室方向）

程小姐：你好！（面带微笑，顺着所指方向，朝会客室走去）

（向书静走在客人的左前方两步，一边走，一边与客人随意聊，遇到拐弯处，用手势指示所去方向）

（遇到台一级台阶，并提醒，向书静提醒客人）

向书静：小心，下一级台阶。

程小姐：好的。（面带微笑）

（向书静开门，门朝里，她先走进去，推开门，并扶好）

向书静：请进！（用另一只手示意）

程小姐：（微笑致意）

（向书静走到沙发边，用手示意）

向书静：您请坐，我给您沏茶。

程小姐：好的，就这样吧。你的表现还不错，现在你可以回去等我们的通知了。

向书静：那请问我什么时候能接到您的通知呢？

程小姐：半个月内吧，我们会与你联系的。

向书静：好的，再见！（握手，告别）

程小姐：再见。（向书静退出办公室）

请把这一接待过程演示出来。

要求：

1. 分组训练：每三人一组，分别扮演其中两个角色，另一个是旁白；
2. 要综合运用以前生活中接人待物的常识；
3. 在演练的过程中，每一位同学要认真对待，注意服饰、举止与仪容的协调，交谈的声音、语调、话语内容要适宜。

第2单元

仪 装



情景导入

王建新是星盛集团旗下星盛商务信息责任有限公司的总经理。虽然现在生意难做，但王总还是凭借他的胆识魄力、聪明才智以及他对市场的灵活把握，把生意越做越大、越做越红火。但他始终认为要想在越来越激烈的市场竞争中立于不败之地，必须有一个相对较大的发展平台。如何找到这样的一个平台，也是他一直寻求的。一次，他获悉德国一家知名企业的董事长来到本市进行考察访问，有寻求合作伙伴的意向。王总便想尽办法，请有关部门为双

方牵线搭桥。让他喜出望外的是，对方也有合作意向，而且希望尽快与他见面。到了双方会面的那一天，王总特意在公司挑选了几个漂亮的部门女秘书来做接待工作。并特别指示她们穿紧身的上衣、黑色的皮裙，他认为这种时尚、性感的装束一定会让外商觉得自己对他们到来的格外重视，因此，一定会赢得他们的好感和信任。

这时，正在做准备工作的总经办秘书尹琼惊异地看着几位漂亮姑娘，她皱着双眉，刚要说什么又咽了回去。过了一会儿她还是忍不住对王总说：“王总，做接待工作是不适合穿这种服装的。”王总惊讶而怀疑地问道：“是吗？为什么？”



项目任务

尹琼为什么认为接待人员不适合穿紧身衣、黑皮裙？

假如你是该公司总经办秘书，你认为文秘人员应该如何着装？



任务分析

接待人员穿紧身上衣和皮裙是很不适宜的。因为这次接待是正式的商务接待，女性是不适合穿太过性感的紧身上衣，那只能在休闲和社交场合穿着；穿皮裙更不合适，因为在西方传统的观念中，穿皮裙往往是一些社会地位低微、行为较轻浮的女性的所爱，虽说现在人们的这种看法有所改变，但无论如何，在正式的商务场合，穿皮裙还是不适宜的。这种穿着不仅不会让外宾感觉受重视，反而会适得其反，让他们认为中方人员连如此简单的涉外礼仪都不懂，那么在今后的合作过程中，中方又会出现什么出乎意料的事情呢？这样的合作能顺利吗？这是一个值得怀疑的大问题。

看起来很简单的一个衣着问题，却可能关系到一个合作的成败。因此，作为文秘人员，必须掌握在适当的场合要穿着得体的基本技能。



相关知识

着装是一种无声的语言，它显示着一个人的个性、身份、涵养、经济状况、审美水平及其心理状态等多种信息。在人际交往中，着装直接影响到别人对你的第一印象，关系到对你个人形象的评价，同时也关系到一个企业的形象。因此，“三秒定乾坤”的说法也不无道理。

1. 仪装的概念

仪装即服饰的礼仪。服饰包括服装和饰品两个方面。它们包括身上穿的衣服及衣服上的饰物以及领带、围巾、帽子、手表、包袋等。

服饰是一种审美信号，是人们美化自己、美化生活的一种不可缺少的东西。人们通过自

己的形体和服饰共同体现着美，从而达到一种赏心悦目的效果。

2. 着装原则

服饰能体现文秘人员的文化修养、审美情趣、气质品位等。选择与自己个性、身份、场合、年龄、周围环境都相适宜的服饰，才能达到真正美的境界，才能为自己、为企业塑造良好的公众形象。作为秘书，在着装上要与服饰发展的历史趋势相一致，过分地超前或滞后都会给公众留下不良的印象。应该符合以下几方面的服饰原则：

（1）和谐原则。美的最高法则就是和谐。服饰应该与自己的职业、社会地位、文化修养相协调，也应该与自己的年龄、体型、肤色、发型、相貌特征相协调。作为商务人员的着装首先要考虑的就是自己的社会形象。

① 款式、色彩及搭配的和谐美。服饰美首先表现为色彩美、款式美和质料美，只有三方面的合理搭配、和谐统一，才真正产生美感。

色彩美要注意与肤色的和谐，注意色彩的整体搭配。要坚持“三色原则”，即服饰的色彩在总体上保持在三种以内，在色彩上提倡简洁大方，而不是杂乱繁多为好。

小锦囊

文秘人员的服饰

商务人员的服饰款式美和质料美，表现在服饰样式的端庄典雅，做工精细严谨，看上去显得文质彬彬，沉稳干练。

② 服饰与自身条件的和谐美。要了解自身的条件，如个头、身材、肤色、脸型等因素，要用服饰来达到扬长避短的目的，也就是要用服饰来遮掩自己的缺陷，从而使自己更加漂亮、优雅。

（2）TPO 原则。TPO 原则是国际上公认的穿衣原则。TPO 是英文 Time（时间）、Place（地点）、Object（目的）三个单词的缩写。

“T”就是指每一天的早、中、晚三个时间段，也包括每年春夏秋冬的季节更替，以及人生的不同年龄阶段。时间原则要求着装考虑时间因素，做到随“时”更名。

“P”就是指所在地点、位置不同，着装应有所区别，特定的环境应配以与之相适应、相协调的服饰，才能获得视觉和心理上的和谐美感。比如，穿着只有在正式的工作环境才合适的职业正装去娱乐、购物、休闲、观光，或者穿着牛仔服、网球裙、运动衣、休闲服进入办公场所和社交场地，都是与环境不和谐的表现。

“O”就是指服饰打扮要考虑此行的目的。对自己的着装给对方的印象如何，应该有一定的预期。服装的款式在表现服装的目的性方面起着较大的作用。一个人身着款式庄重的服装前去应聘，说明他郑重其事，渴望成功。

3. 服饰色彩

(1) 色彩的特性。

① 色彩本身的特性。良好的色彩感觉是文秘人员的基本素质和审美需要。

红色：是一种热烈、浪漫的颜色。它引人注目，使人联想，给人以兴奋快乐。红色是我国一种吉祥和幸福的象征。我国自古以来就有结婚穿红色衣服的习惯，虽然现在许多年轻人结婚喜欢像外国人一样穿白色婚纱，但在结婚宴会上，新娘仍然要换上红色的旗袍或套装，以示喜庆。红色与黑色相配的服装非常浪漫，而且适合各种场合。红色、白色和蓝色的三色相配，无论怎样用在服装上，都会显得适合、得体、美观。

蓝色：给人以宁静、清冷、安详、智慧或冷漠的感觉。很容易使人联想到大海、天空、湖泊、远山等。蓝色易和其他多种颜色相配，白色是蓝色最好的配色，能给人以强烈的印象。

黄色：是最明亮、最活泼和最引人注意的颜色。它给人以崇高、智慧、神圣、辉煌、华贵、威严和慈善的感觉。黄色的服装使人显得年轻、活泼、充满活力。黄色自古以来就是中华民族最重要的颜色，它代表大地和皇权。黄色与白色相配是夏季凉爽的配色；与白色、灰色相配显得高雅；与红色相配则为大众化的流行色；黄色与黑色相配对比强烈，十分显眼，但要注意黄色面积的比例。

紫色：是高明度的色彩，高贵、华丽、美好的象征，并带有神秘的异国情调。紫色曾是法国历史上宫廷的御用颜色，在现今生活中紫色仍被视为华贵和威严的象征。紫罗兰色的衣服仍是许多女性经久不衰的选择。

绿色：绿色是大自然的颜色，被誉为生命的颜色。它充满朝气和生机，给人以凉爽和舒适的感觉。绿色象征着生命与希望，所以又称为和平色和环保色。

灰色：标志稳重、可靠，给人以平凡、朴实的感觉。既平易近人，又稳重文雅。

白色：无色彩系，是由所有可见光均匀混合成的，是光明的象征，表示明亮、纯洁、坦率、朴素、高洁等。

黑色：无光彩之色，给人以庄重、肃穆、洒脱的感觉，显示一种沉稳、高雅。黑色也是人们生活中选择较多的一种颜色。

在服装颜色的搭配上，白色和黑色是比较好搭配的两种颜色。

橙色：是一种明亮的色彩，给人明快、富丽的感觉。它属于暖色调。

在服装的色彩上要取得成功，重要的是要了解服装色彩的特性，才能更好地搭配色彩。

② 色彩的冷暖特性。物体通过表面色彩可以给人们或温暖或寒冷或凉爽的感觉。暖色给人以热烈、兴奋等感觉；如红、橙、黄等颜色。冷色给人平静、寒冷等感觉，如蓝、青等颜色。中性色彩使人产生休憩、轻松的情绪，可以避免产生疲劳感，如黑、白、灰色。

③ 色彩的轻重特性。各种色彩给人的轻重感不同，从色彩得到的重量感，是质感与色感的复合感觉。浅色是轻重感，浅色密度小，给人一种向外扩散的运动现象、质量轻的感觉，如白色；深色是重感，密度大，给人一种内聚感，从而产生分量重的感觉，如黑色。

④ 色彩的缩扩特性。色彩的缩扩特性是指不同色彩给人眼睛带来的收缩和扩张的感觉。一般来说,深色、冷色属于收缩色,暖色、浅色属于扩张色。前者可以使人看起来显得苗条,后者使人显得丰满。

(2) 学会色彩的搭配。作为文秘人员如何穿出优雅大方、搭配得体的服装,就必须要学会色彩的搭配。

① 同色搭配。这是指配色时尽量采用同一色系中明度不同、深浅不同的色彩进行搭配,这种方式搭配出来的服装效果较好,给人以端庄、高雅的感觉,适合许多礼仪场合,能创造出和谐之感。

② 对比搭配。配色时运用色彩特性对比度较大的色彩进行搭配,可以使着装在色彩上反差较大,从而形成个性,但是也要注意,这种搭配要和谐才有美感。

③ 主色调搭配。选一种主要的色彩作为基调,相配其他的各种色彩。采用这种方式搭配,首先要考虑主色调选用什么特性的色彩,其次考虑辅助色彩的选择,再次是考虑主色调的位置和所占比例。只要和谐即可。

温馨提示

在考虑色彩搭配时还要考虑个人的肤色。因为一些色彩和一些肤色是不能搭配的。例如肤色较黑、较暗的人就不能搭配黑色、褐色、暗紫色等;肤色偏黄的最好不要选择和自己肤色相近的或较深、较暗的颜色,如棕色、深灰色、土黄色等,它容易使人显得没有生机;肤色白净的适合各种色彩的服装。

4. 女装

职业女性应依据自己的工作性质、职务高低、个性特征、身材条件、肤色特征等综合因素,找准自己的形象定位。那种把职业服装和时装混为一谈的做法,是不明智的选择。

职业女装主要有三种类型:西装套裙,连衣裙或两件套裙,职业衬衫加休闲感觉的裤子的搭配。

(1) 职业着装。

① 西装套裙。著名设计师韦斯特任德曾说过:“职业套装更能显露女性高雅气质和独特魅力。”而在女性所有服装中,西装套裙是所有职业女士在正式场合穿着的首选,也是标准职业装。

西装套裙在色彩方面应当以清新、雅气而凝重的冷色调为主。如黑色、深蓝色、灰蓝色、中灰色、驼褐色等,均是具有信任度的沉稳颜色。其他颜色,如暗酒红、大红、樱红、灰珊瑚红等色彩的服装更适合在庆典时段穿着。在最正式的工作状态,一定要穿全身同色的裙套装出席,裙套装比裤套装显得更为正式。其余工作时间里,可将上下装的颜色错开来穿,也可以穿裤套装上班。

面料方面要选择质地好一些的，要有垂感。

② 两件套裙或连衣裙。在一般的办公场所可以穿两件套裙和连衣裙，但在正式场合还是有失庄重。

两件套裙可以是西装上衣和随便的一条裙子，也可以是自由搭配组合成的两件。这种随意型裙装可以是一色，也可以是不同颜色的，但要避免杂乱无章。面料要选择丝绸或人造丝以及混纺亚麻等，因为纯棉和亚麻都很容易起皱，显得过于随便。

套裙的上衣和裙子的长短没有明确的规定。一般认为裙短不雅，裙长无神。最理想的裙长，是裙子的下摆恰好抵达小腿肚子最丰满的地方。套裙的超短裙，裙长应以不短于膝盖以上 15 厘米为限。一般来说，身份地位越高的人，往往裙子的长度越长（一般在小腿肚子处较适宜），而身份地位越低的人的裙摆往往越短。

③ 职业衬衫加休闲感觉的裤子的搭配。商务人员除了在正式场合至少要准备一到两套正式的职业服装，以便在重要的社交场合和工作中穿着，也要至少准备两三件高档的纯白色衬衫，这属于万能配的服装。可以和职业套装搭配，也可以和牛仔裤搭配，还可以和便装外衣、夹克衫、毛衣外套、带帽衫、毛背心、小马甲等许多服饰做组合。

带风帽和不带风帽的针织夹克衫、亚麻便西装、薄呢外衣、法兰绒外套的里面还可搭配圆领、V 领、高领的针织衫、T 恤衫、羊绒衫等多种类的服装。也可以在毛衣外套、毛背心里面配穿绸质衬衫、纯棉衬衫。下装除了可配牛仔裤、法兰绒裤以外，还可配长及脚跟的长裙、中长裙、短裙等。关键是搭配后是否符合自己的个人风格。每一位女士是不是能“做准确的自己”，首先就是要在全面了解自己之长和自己之短的前提下，找准了自我的感觉，才能真正成为优雅、自信、懂生活的女性。

在工作中，人们都愿意和穿着具有职业风范的人打交道，因为首先要判断对方是否具有职业感和可靠性。所有保守职场的管理者都希望同事及下属的着装是经得起社会各界认同的。

（2）女士在穿职业装时还要考虑以下几个搭配因素。

① 衬衫。为职业套装准备方便搭配的服装：两三件纯棉白色衬衫，其中一两件样式保守、质地考究，另一件的款式可以有些时尚感觉。其他适合自己肤色的素色的、条纹图案的、圆点图案的、格子图案的、花纹图案的衬衫等，根据自己的喜好选择。面料除纯棉外，还可选丝绸类、混纺类的质地，保守样式的衬衫搭配最正式的职业正装，其他款式、色彩、图案的衬衫可在平时时段穿着。

根据自身脸型、脖颈形状选择衬衫领型。圆脸型、宽脸型、短脖颈的女士，应选择尖领型衬衫、小西装领型衬衫及其他带有向下延伸感觉的衬衫款式。总之，两边的领角不可横向打开，而是向下垂的款式。这类体态不适合在颈部堆集重叠的衣领，外衣选择有领或无领、低扣位（一粒扣、两粒扣）的款式，最好是外衣有领、内衣无领，或者是外衣无领、内衣有领的搭配方式。长脸型、长脖颈的女士，可选择横向扩开的方领型、方圆领型的衬衫款式或立领的衬衫款式，使脸形和脖颈不会产生过于延长的感觉。

在春秋冬工作时段里，在职业套装里面搭配高领、低圆领、V领的薄羊绒衫、针织衫，是既保暖又有品味的选择。但在外衣里面不要让别人看见层层叠叠的各种领子。夏季可在职业套装里面配卡肩、吊带、背心式内衣，样式简洁、利索，以丝绸、纯棉针织的面料为佳。

温馨提示

夏季上班时里面穿的内衣在上班时最好不要有蕾丝、皱褶等明显的装饰性衣物，避免有内衣外穿的感觉。职业场合工作的女性，要避免穿着带有性感暗示的服装，尤其，服装的领口不要低于从腋下向前胸部拉过来的水平线。

② 鞋。最好穿半高跟皮鞋（三厘米左右较宜），鞋上不要有过大、过多的饰品，不要穿太细太高的高跟鞋，以防走路不稳，鞋跟不要钉金属钉，以防发出烦人的“咔咔”声。不要穿凉鞋、松糕鞋，避免露出脚趾。鞋的颜色最好比裙子下摆的颜色深一些或与裙子的颜色一致。

③ 袜子。穿裙装一定要穿丝袜。袜子的颜色要接近肤色或稍深一些，肉色的袜子最合适。若希望腿部看上去苗条些的女士，可以选择比自己肤色略深的颜色。建议腿部较粗的女士最好不穿黑色丝袜，穿上黑色丝袜后会使得腿部细的部位显得更细，粗的部位显得更粗了，反而起不到扬长避短的作用了。白色、花色、带网眼和其他鲜艳色彩的丝袜，不适合在职场中穿着。还要注意腿部穿袜子时裙摆与袜口之间不能露出一段腿。

温馨提示

女士如果穿旗袍，则更要注意。因为旗袍的边叉开得较高，应穿长筒丝袜或连裤袜。夏季应随身备一双丝袜，以便脱丝时随时更换。

④ 包。女士上班用的包款式要与自己的身材和谐。身材较高大的女士，不适合选择精致、小巧款式的工作包，可能会反衬出自己身材的过于“雄壮”。反之，身材小巧玲珑的女士，也不能使用过于大、过于笨重的包。提包的款式可以依自己的兴趣、需要选择，如双把手提袋、单把手提袋、肩挎包等。

会搭配的女性，很注重服饰间的呼应关系。在身上的服装及饰物中至少要有几处是同颜色、同质地的，看上去很有整体感。最经典的搭配是：包、鞋、腰带、表带是几个呼应的关键点。即使不能做到四个部分的呼应，至少也要追求两个地方的相似，如包与鞋，或包与腰带最好是同颜色同质地。配不到相同款式的，可以配同一色系或相近色系及款式的。

⑤ 围巾。选择围巾要考虑到服装整体颜色和款式的搭配，还要考虑丝巾的面料、花色与服装的搭配。丝巾的打法有多种多样，也要考虑与服装的协调。

正方形围巾分为大的正方形、小的正方形两种。大的正方形围巾的面料以羊绒、羊毛、

丝绸为主，具有保暖和装饰的使用效果。高档的大方丝巾在整理后会产生丝巾褶，适合与优美华贵的装束相配，比如在正式的社交场所中搭配晚礼服。可以搭在臂上、围在肩上，甚至可以系在腰上，只要方法得当，都会给自己添加风采。小的正方形围巾以丝绸、纯棉的面料为主，装饰性及实用性极好，日常上班时围在脖颈上的多用丝绸小方巾，围巾角可以在侧面、正面和后面，以自己的体形条件和气质来选择系法。

长方形围巾的质地多种多样。有适合搭配高档服饰的真丝、羊绒围巾。将真丝围巾做巧妙的斜角折叠、扇状折叠后都可简单地系出颇具风格的围巾结。羊绒、羊毛围巾在冬季除了保暖的需要围巾放在大衣领下，使围巾的两端长长地垂下来，随着走路的动势，留下一种亮丽的风景。

窄长围巾的质地也非常丰富。有亚麻质地、粗毛线质地、棉线质地、丝毛混织质地等，都是在休闲时段使用的围巾。在款式上也有许多精美的设计，如荷叶边的形状、花瓣的形状等，这些都适合年轻女性。

⑥ 其他饰品。根据出席事由、外形条件和个性喜好，女性佩戴一些饰品也是必要的。胸针、领针、项链、耳环、手镯、围巾别针、腰带扣、金属纽扣等都可以准备。但不能同时佩戴在身上，否则会有炫耀、杂乱和俗气的感觉。作为商务人士，一般最多两件即可，“少就是多，少就是妙”是一个经典的搭配原则。

5. 男装

男士的服装通常要比女士要少很多，职业装主要有两种类型：西装、夹克和长裤。如果说女士考虑的是色彩和款式的话，而男士考虑的更多的是着装上细微之处的变化，以此来体现男士的个性特征，如面料、色彩、图案、款式、造型、尺寸、做工等细节。

（1）西装的选择。

① 面料。面料应力求高档。在一般情况下，西装面料的首选就是毛料。纯毛、纯羊绒的面料以及高比例含毛的毛涤混纺面料，皆可用做西装的面料。好一点的西装面料攥在手里是不会有褶的。

② 色彩。在正式场合，西装的色彩必须庄重。在商务交往中，西装色彩首选的就是藏蓝色。除此之外，还可以选择灰色或棕色的西装。黑色更适合在庄严而肃穆的礼仪活动中穿着。

③ 图案。职业男士的西装一般无图案最好，这样更能显示出职业男士的成熟、稳重。竖条纹的“牙签呢”西装较适宜，以条纹越细密越佳、条纹越粗阔为劣。在欧洲国家的商界，往往就是深灰色、条纹细密的竖条纹西装越体面。

④ 款式。按照西装的件数来划分，西装有套装与单件之分。西装套装，指的是上衣与裤子成套，其面料、色彩、款式一致，风格上相互响应的多件西装。通常，西装套装又有两件与三件套之分。两件套包括一衣和一裤；三件套包括一衣、一裤和一件背心。三件套显得更正规、更正式一些。因此，职业男士在参加高层次的商务活动时，以穿三件套的西装为好。

单件西装，是指一件西装上衣与一条不配套的裤子的搭配。这种搭配往往适用于非正式场合，正式的商务交往中，以西装套装为好。

按照西装上衣的纽扣数量来分，西装上衣有单排与双排扣。单排扣的西装上衣，最常见的有一粒纽扣、两粒纽扣、三粒纽扣三种。一粒纽扣和三粒纽扣这两种单排扣西装上衣穿起来比较时髦，而两粒纽扣的单排扣西装上衣则显得更为正统一些。双排扣的西装上衣，最常见的有两粒纽扣、四粒纽扣、六粒纽扣三种。两粒纽扣、六粒纽扣两种款式的双排扣西装上衣属于流行的款式。

⑤ 版型。目前，世界上的西装版型有意式、英式、美式、日式四种主要版式。

意式西装（即意大利式西装，也叫欧式西装）。主要特征是有比较夸张的垫肩，不强调腰部，上衣偏长，没有开衩儿，双排扣样式居多，西裤为卷边裤型。能穿意式西装的男士身材一定有健美运动员一样的身材（即扇形的肩部、收缩的腰腹部和长长的腿部）。假设不拥有这样的身材，而穿着不开衩儿的款式、偏长的上衣，会使原本饱满的腰腹部、偏短的腿部暴露无遗。所以身材偏胖、个子偏矮的男士要选择意式西装要慎重。双排扣西装可以使身材过于细长、瘦削的男性显得丰满，但是原来身材就过于丰满的人则要尽量避免穿着，以免有大腹便便之感。其代表品牌有“杰尼亚”、“阿玛尼”、“皮尔·卡丹”、“杉杉”等。

英式西装。主要特征是剪裁十分包身合体，肩部垫肩明显，领型比例适度简单，腰部收缩，身侧双开衩儿。因为英国人一般比较考究、矜持，服饰上也一定会带有这样的风格符号。英式西装较适合普通身材条件和精致身材的男士穿着。英式西装的款式一般都带兜盖，明显的兜盖形式会突出腰腹部位，魁梧、高大及腰腹部过于丰满的男士请避免选择。精致身材的男士穿着英式西装会显得十分干练、利索。由于款式的剪裁非常包合体，双开衩儿的款式则是为了便于身体的活动而设计的。英式西装以高位三粒扣和低位三粒扣款式居多。建议头部偏大、脖颈偏短的男士不要穿着这种款式。因为扣位位置太高，领带、衬衫的形式和西装领型的形式都挤在脖子下面，会产生身体上部明显的紧缩感觉，而胸部以下又没有明显的形式感，整体服饰的疏密度会有失衡的感觉。商界男士十分推崇的“登喜路”西装，就是典型的英式西装。

美式西装的主要特征是：美式西装肩型自然，较为宽松，领型略大，扣位偏低，略有掐腰，后摆单开衩儿。穿着起来十分舒适、随身、自然，是西装中最容易与休闲装搭配的款式，也是最显得有男人气质的西装。身材魁梧、高大的男士最能将美式西装的特点表现出来，尤其偏胖男士，最适合穿美式西装。如果要参加一些重要的社交场合或商务场合，建议不要选择过于宽松、自然的款式。合体的款式会带来更严谨、更有分量的感觉。美式西装的知名品牌有“麦克斯”、“拉尔夫·劳伦”、“卡尔文·克莱恩”等。

日式西装的主要特征是：上衣的外形呈现“H”形，即不过分强调肩部与腰部。垫肩不高，领子较短、较窄，不过分地收腰，后摆也不开衩，多为单排扣式。国内常见的日式西装的品牌有“仁奇”、“顺美”、“雷蒙”等。

小锦囊

西装各版型的特点

欧式西装洒脱大气，英式西装剪裁得体，美式西装宽大飘逸，日式西装贴身凝重。欧式西装要求穿着者高大魁梧，美式西装穿起来稍显得散漫，英式西装与日式西装更适合中国人穿着。

⑥ 做工。在挑选西装时，检查其做工好坏，应从以下六方面着手：一是看其衬里是否外露；二是看其衣袋是否对称；三是看纽扣是否缝牢；四是看表面是否起泡；五是看针脚是否均匀；六是看外是否平整。如果不符合这些要求，则以放弃为好。

温馨提示

换下来的西装要挂在木制西装衣架上，以利恢复形状。不可用简单的塑料衣架、铁丝衣架悬挂西装，那会改变西装的款式。

(2) 西装的穿着。职业男士在穿西装时应该注意以下几方面：

① 拆除衣袖上的商标。在西装左边袖子的袖口处，通常有一块商标。在正式穿着之前，一定要将商标拆下来。

② 熨烫平整。要定期对西装进行干洗，每次穿着之前，还应熨烫，使其显得平整挺括、线条笔直。

③ 扣好纽扣。西装纽扣是有一定扣法的。除非是在最正式的场合应扣上全部的纽扣，一般情况下，处于站立状态时，两粒纽扣的话，不要扣上最下面的一粒纽扣，这是穿着男士西装的一项潜规则；如果是三粒纽扣的话，可以不扣最下面的一粒纽扣，或者是不扣最下面的一粒和最上面的一粒，而只扣中间一粒纽扣。若处于坐姿状态时，应把西装纽扣解开，以防走样。只有在内穿背心或羊毛衫，外穿单排扣西装时，站立时才可以不扣上衣纽扣。

④ 巧配内衣。西装的标准穿法是，衬衫里不穿棉纺或毛织的背心、内衣。特殊情况要穿的，一定要注意如下三点：一是数量是以一件为限。二是色彩要与衬衫的色彩相仿。三是款式上应短于衬衫，领型应是“U”或“V”形领为宜，袖口不可长于衬衫暴露出来。

⑤ 少装东西。为使西装不走样，西装口袋里尽量少装东西，或不装东西。

西装上衣，左侧的外胸袋除可以放置一块装饰性的真丝手帕以外，不准再放其他任何东西，尤其不应当把钢笔、眼镜放在里面。内侧的胸袋，可用来别钢笔、放钱夹或名片夹，但不要放过大大过厚的东西。外侧下方的两只口袋，以不放任何东西为佳。

在西装背心上，口袋多具装饰功能，除放置怀表外，不宜放置别的东西。

西装裤子两侧的口袋只能放纸巾、钥匙。其后侧的两只口袋，一般不放东西。

小锦囊

穿西装的程序

梳理头发——→更换衬衣——→更换西裤——→穿着皮鞋——→系领带——→穿着上装

(3) 西装的搭配。俗语道：“西装的韵味不是单靠西装本身穿出来的，而是用西装与其他衣饰一道精心组合搭配出来的。”由此可见，西装与其他衣饰的搭配，对于西装的穿着来说是多么重要。

男士西装的穿着要注意与衬衫、领带、鞋袜和公文包之间的相互协调搭配。

① 衬衫。穿西装的衬衫，应当是正装衬衫。正装衬衫应具备以下一些特征。

面料：以纯棉平纹高支纱及棉涤混纺高支纱为衬衫面料的首选。而纯棉斜纹织物、牛津布、粗纹理面料、绒质织物属于休闲衬衫的面料，应尽量避免在正式的商务场合穿着。

色彩：正装衬衫必须为单一色彩。在正规的商务应酬中，白色衬衫可谓商界男士的首选。除此之外，蓝色、灰色、棕色、黑色，有时亦可以考虑。但是，杂色、红色、粉色、紫色、绿色、黄色、橙色等穿起来有失庄重之感的衬衫，则是不可取的。

图案：正装衬衫大体上以无任何图案为佳。印花衬衫、格子衬衫以及带有人物、动物、植物、文字等图案的衬衫，均非正装衬衫。较细的竖条衬衫在一般性的商务活动中可以穿着。但必须禁止同时穿着竖条纹的西装。

衣领：衬衫的领型多种多样，适合在较正式的商务场合穿着的主要是标准领型、方领型、尖领型和扣领型四种。

小锦囊

合适的衬衫领部选择

建议脸形偏大的男士选择大领型，脸形偏小的则可选择小领型，否则会造成反差。要注意领部的松紧度，衬衫领子必须贴近喉头，又要使喉头感觉舒服（自认为活动自如，又不过于宽松即可）。在正式场合一定要穿着硬领衬衣，软领衬衫适合在休闲时段穿着。

衣袋：正装衬衫以无胸袋者为佳，如有胸袋的衬衫，也尽量少往胸袋里塞东西。

衣袖：正装衬衫应为长袖衬衫。袖长应在手腕骨偏下一点的位置，比西装袖口要长出一些。袖口最好不松不紧，职业衬衫的袖口应选择袖衩上带钮扣的款式。而装饰性袖扣也早已成为商界男士在正式场合所佩戴的重要饰物，可以增添高贵而优雅的风度。

穿着正装衬衫与西装相配套，有以下几方面的注意事项：

事 项	说 明
领部要高出	衬衫领部要高于西装领部 1.5 厘米左右。系领带时，领部一定是闭合状态，否则给人以不正式的感觉
衣扣要扣上	穿西装时，衬衫所有纽扣都要扣好。只有在穿西装而不打领带时，才必须解开衬衫的领扣
袖长要适度	穿西装时，衬衫的袖长最好长短适度。最美观的做法，是令衬衫的袖口恰好露出来 1 厘米左右。过长或过短的袖口都不合规范
下摆要合身	穿长袖衬衫时，不论是否穿外衣，均须将其下摆均匀掖进裤腰内。不要使它在裤腰处皱皱巴巴
穿着要适时	在自己办公室内，可以暂时脱下西装上衣，直接穿着衬衫、打着领带，但要外出办事时，这种穿着是不合礼仪规范的

② 领带。领带素有“男人第一张名片”的说法。由此可见，领带是服饰中最易引起人们注意力的焦点，是全套西装中最重要的组成部分，它的重要性仅次于一个人的面部。领带的图案、色彩、样式、长度如何，也可以从中看出此人的性格和习惯。

a. 领带的质地。适合做领带的材料有：丝绸、混纺交织物、羊毛、棉布、亚麻及人造纤维等。无论是印花还是纺织提花的，丝绸是制作高档领带最适宜的材料。纯丝绸领带不但实用功能最多，还可以常年系戴。

温馨提示

领带最好不要熨烫，也不要为图方便不结开领带结，第二天再一下套进去，这样会很快使领带变形。可以将领带卷起来放上一夜，第二天就会平整了。也不要水洗领带，因为水洗后，会留下难看的水渍，应该在专业的干洗店里保养领带。

b. 领带的图案。

纯色图案：这是许多商界男士的首选。因为它是最具搭配功能的领带，可以配多种颜色的西装和衬衫。以暗色调、浊色调的色彩为多，尤其以深蓝颜色的提花丝绸领带是不张扬、保守传统人士的经典选择。

条纹图案：可使佩戴者显得严谨、有条理。条纹图案的间隔、宽窄应以身材条件作为依据，身材高大健壮者适合戴宽条纹、中等条纹，一般身材和稍矮身材适合佩戴偏细、窄的条纹图案。

圆点图案：可使佩戴者显得性格温和、儒雅。偏小的圆点图案配经典的西装，在商务场所、半正式社交场所或休闲场所内都很适合。过大圆点的图案，则显得张扬而奇怪。

花饰图案：这种领带多在半正式社交场合、休闲场合佩戴。挑选花饰图案是对男士们审美品位的一大挑战，时尚人士常常会以以此来张扬自己的个性。柔和、保守的螺旋状花饰图案的领带，是表达时尚和随意的感觉，但不适合在正式的商务场所佩戴。

方格图案：方格图案的领带大都是在休闲场合为了表现随意而佩戴的，不适合在正式场合出现。

c. 领带的打法。

领带打得漂亮与否，关键在于领带结打得如何。打领带结的基本要求是挺括、端正，在外观上呈倒三角形。领带结的大小，要与衬衫衣领的大小形成正比。

温馨提示

打领带，最忌讳领带结不端不正、松松垮垮。在正式的商务场合，务必要提前收紧领带结，千万不要为使自己爽快，而将其与衬衫的衣领“拉开距离”。

下面介绍几种领带的打法：

● 平结。这种领带结的形状是偏于窄长的三角形，能显示出严谨、缜密、有条理及可信的感觉。也可帮助延长男士的脸型和脖颈线条。



用这种打法的领带，图案一般要简洁、单色、暗色的，再配合尖领型或扣领型的衬衫才会协调美观，不适合方领型、大领型的衬衫。

● 双交叉结。这种领带结的形状是不松不紧、饱满的等边三角形，可在它的下面压出一道小沟或小窝，这是当今最流行的所谓“男人的酒窝”的打法，更能体现男士的修养和经典的风格。



用这种打法的领带图案有较宽泛的选择余地：单色、斜条纹、圆点、花饰、几何图形等都可以。但最好应依据自己的职业特点、外形特点等做出准确选择。此打法不适合方领型衬衫，其他款式都可以配搭。

● 温莎结。这种领带的形状偏大，最好选择较薄质地面料的领带来打这种结。温莎结一定要以优雅、经典的气质及健硕的体态作为选择前提。



用这种打法要配合大一些的标准领衬衫、方领型衬衫。

小锦囊

领带与身体的比例关系

领带的长度至皮带扣中间是打领带的潜规则。不同男士应根据自己的具体身高条件打出比例和谐的领带。身材高大的男士可打得长些，领带尖在皮带扣下方的位置。身材不够高大的男士可以打在皮带扣上方，以免看上去有失衡的感觉。

③ 皮带。穿着西装时请一定配西式皮带，颜色以黑色为主，皮带扣以简洁的、金属的为佳。浅色、帆布质地、复杂的皮带扣样式配半休闲、全休闲服饰时才合适。

④ 袜子。穿着成套西装时，要选择中长款的西装袜，袜子的长度至小腿中部，以免坐着跷起腿时，露出腿部皮肤感觉不雅。袜子的颜色以深色为主，接近西裤的颜色为好，如深灰蓝、暗炭灰、灰栗色、黑色等。不适宜穿短筒、浅色的袜子配西装。袜子的质地最好是纯棉、纯毛制品，或以棉、毛为主的混纺袜子，不要选择尼龙袜、丝袜。

⑤ 皮鞋。配西装的皮鞋以黑色、深棕色为好。最好准备两双黑色的、一双深栗色的。系带皮鞋能显示出你是一个可靠人士；带盖的厚底皮鞋、底边有缝线的皮鞋，在一般的上班时间可以穿着。但是镂空的、带流苏款式的皮鞋在正式的商务场合就不适宜穿着了，因为那是为休闲时段设计的。带有极亮光泽的、薄皮底的黑色漆皮鞋，是为参加舞会或搭配晚礼服而准备的，最好不在职业场合中穿着。

(4) 其他饰品。

① 手帕。手帕可分为两种：一是装饰性手帕，一种是普通手帕。装饰手帕是以各种单色手帕折叠，放在礼服或西装上衣左胸口袋。手帕折叠的样式，常见的有一山型、二山型、三山型。装饰手帕不可当做普通手帕来使用。普通手帕是用来擦汗、擦手、擦嘴，但不可在他人面前使用不洁净的或皱皱巴巴的手帕。目前，纸巾已有取代普通手帕的趋势。

② 公文包。男士的公文包有讲究。它的面料以真皮为宜，牛皮、羊皮制品为最佳，其他的，如棉、麻、丝、毛革等的公文包，难登大雅之堂。色彩以深色、单色为佳，黑色、棕色是最正统的选择，浅色、多色公文包不适于商界男士；若公文包的颜色与皮鞋的色彩一致，就十分完美和谐了。公文包的样式，最标准的是手提式的长方形；箱式、夹式、挎式、背式均不适于做公文包。

③ 手表。手表是一种常用的计时工具，又是一种重要的饰品，还是一种身份的象征。在佩戴手表时，应讲究一定的品牌和款式。一是风格庄重；二是外观上多为正圆、正方、椭圆、长方等，色彩上一般为“全黄表”、“全银表”、“全黑表”；三是男女有别，男式表、女式表要区分。

小锦囊

戴手表的注意事项

商务男士一般应遵守“五不戴”原则：广告表不戴、时装表不戴、珠宝表不戴、特种表不戴、劣质表不戴。



实践训练

1. 情景训练

【情景 1】 赵琦是某公司总经理秘书。这天她参加完公司成立十周年庆典后，晚上又安排了一个晚宴，宴请嘉宾及各方领导。她正在为自己该穿什么衣服而犯愁，请你为赵琦支招。

实训要求：一人扮演赵琦，一人扮演支招人。

【情景 2】 李青是某公司办公室干事。一天，总经理让他陪自己到外地出差，行程三天。李青感觉装西服太过正式，好像不合适，但穿什么才好，他又拿不准。请你为李青解决这个问题。

实训要求：一人扮演李青，一人扮演解决问题的人。

2. 综合训练

【案例分析】

尹琼是星盛集团旗下星盛电子商务责任有限公司总经办的秘书。她工作一向认真踏实，细致周到，深受上司重视。由于她刚参加工作不久，在衣装方面，还总是一副休闲或运动装的学生模样打扮。总经理几次都想带她去参加一些商务活动，如商务谈判、工作宴请，但每次看到尹琼一副学生模样，便打消了念头。后来也几次暗示她，要她买几套正装。尹琼也意识到了这个问题，就专门买了两套西装套裙。一天，总经理正要到一个外商那里去商谈一个

重要工作，想带着尹琼一起去。当看到尹琼穿着得体的驼褐色西装套裙，他正要开口说“跟我一起去吧”时，突然发现她的脚上穿着一双黑色旅游鞋、黑色短统袜，总经理的眉头顿时皱了起来，然后自己一个人提着公文包走了。

请问：总经理为什么一个人走了，尹琼的衣着出现了什么问题，为什么？

【综合情景训练】

请在班上就同学们现有的衣着现场搭配三套你认为最协调的服饰，并说一说为什么。

实训要求：

- 款式、色彩、饰品的搭配都要协调；
- 尽量符合每一个同学的性格和喜好。

第3单元

仪 容



情景导入

活泼可爱的苏绮是一名刚毕业不久的大学生。在校学习期间，她一直是“清纯少女”的打扮。自从来到星盛商业集团旗下星盛房地产开发公司当了总经理助理以后，为便于今后的工作，她觉得应该改变过去的学生形象了。于是，她特意到商场购买了两套西装套裙，两双深色半高跟皮鞋，准备去掉自己身上的学生味儿，以一个“白领丽人”形象出现。但对于“白领丽人”必备的化妆技巧，她却知之甚少。对着琳琅满目、各色化妆用品，如何选择适合自己的，什么样的场合适宜什么妆容，她都不太清楚。



项目任务

假如你是总经理助理苏绮，你应该如何化妆？

作为一个商务人员，不同的场合适宜怎样不同的妆容？



任务分析

人们根据交际场合、交际目的、交往对象以及当时所处角色地位的不同，通常会有不同的妆容方法，这是人们在交际过程中形成的自然规律。若违背了这个规律，就会使人对你产生异样，甚至不良的印象。例如，在正式的商务场合，应该化淡妆；在舞会上，可以化浓妆；

在隆重的晚宴上，或淡或浓；在休闲场所，往往显示清新雅丽的风格等，都需根据场合来确定妆容的浓淡程度。而且每一个妆容都应该是精细雅致、得体适宜，不能粗枝大叶。要做到这一点，就必须要了解自己，了解自己长相的优点和不足，再利用各种化妆技法进行弥补，使人们视觉上产生错觉，从而形成一种美的感觉。这就是化妆的技巧，也是化妆的目的。

作为文秘人员一定要掌握这些化妆技法，巧妙运用，得体妆扮，才会赢得人们对你的好感和美誉。



相关知识

根据经验，当我们第一次看到某人时，我们会寻找线索，比如仪容修饰、个人风度以及对着装的选择，我们以此辨别该人是否值得信任、信用如何、办事效率怎样等。一个人对他人的第一印象如何，仪容往往占据相当大的比重。职场中，你的面部修饰如何、你的发型如何、你的妆容是不是有品位，你的体味儿是否明显等等仪容构成要素，都是他人能否对你形成良好印象的重要细节。所以仪容修饰是个人职业形象的重要组成部分。

仪容指人的外表、外貌。在商务交往中，良好的仪容既能体现商务人员自身素养，又能体现对商务活动和交往对象的重视与尊重，会产生积极的宣传效果，如若稍有疏忽就可能产生不良影响。因此，商务人员一定要注意自己的仪容。而干净整洁是仪容礼仪最基本的要求。

1. 个人卫生

作为文秘人员一定要注意个人卫生，这是良好仪容的基础，也是维护个人形象的根本。

(1) 头发适时梳洗。头发要勤洗勤理。一般两天洗一次头，每月修剪 1~2 次。男士的头发要没有头屑、汗味，要干净整洁，发型要大方得体，不怪异。女士的头发要有自然光泽，发型要高雅、协调，“刘海”不要遮住眼睛和脸。不同发质有不同的护理方法，见下表：

发质类型	表 现	成 因	护 理
油性	头发细长、发丝油腻、需要经常清洁；洗后第二天，发根出现油垢；头皮厚，容易头痒	荷尔蒙分泌紊乱、精神压力大、遗传、过度梳理、常吃高脂肪食物	缓解精神压力、勤于洗发、调解内分泌平衡、少吃高脂肪食物
干性	头发缺乏光泽、干燥、油脂少；晚打结、难梳理、易生头皮屑；一般发根稠密、发梢稀薄、时有分叉，头发僵硬弹性较低	皮脂分泌不足、头发蛋白缺乏水分、经常漂染或高温吹干、天气干燥等	多摄入高脂肪食物和水分、少漂染头发、少用高温吹干最好自然风干、勤于梳理
中性	头发不油腻、不干燥，柔软滑顺、有光泽，只有少量头皮屑	皮脂分泌正常，日常护理良好	无须特别护理，按常规进行护理即可
混合性	头皮油腻、干燥、靠近头 1 厘米以内的头发有很多油，越往发梢越干燥甚至分叉	经期女子或青春期少年体内的激素水平不稳定；过度烫发或染发等	少烫发或染发，在护肤专家的指导下进行护发

(2) 面部保持清洁。首先要保持面部干净。应当做到日常护肤六步曲。早三步：洁肤→爽肤→护肤；晚三步：洁肤→爽肤→润肤。这就需要选用适宜的洗面奶洗脸，最好使用柔和呈弱酸性的乳液状清洁品，才能有效去除面部的油脂和毛孔中的污垢。

其次，注意眼部卫生。要及时去除眼角不断产生的分泌物；戴眼镜的人一定要使自己的眼镜时刻保持洁净光亮。

最后，要经常修剪不雅的体毛。体毛主要指胡须、鼻毛、耳毛等。男士每天要刮脸、刮胡子；女士如果穿吊带装，也应修剪腋毛，否则露出来，给人很不雅的感觉。

(3) 口部清洁卫生。要清洁牙齿，每天定时刷牙，可用牙线清洁牙齿。还要勤漱口，去除口腔异味。工作前最好不要食用葱、蒜等强刺激气味的食物。还要注意保持唇部的滋润干净，不可有白沫留在嘴角，或积存异物，防止冬季因干燥而嘴唇开裂。

小锦囊

去除口腔异味的方法

一是用淡盐水漱口，在晚上睡觉前和早上空腹喝一杯淡盐水；

二是嚼口香糖可以保持口气清新。但需注意，职业人员在工作场所当着他人的面嚼口香糖既不优雅，也会失礼于人。

(4) 手部要保洁、保养与化妆。商务人员经常与人握手、用手传递东西、做手势等，因此，作为商务人员“第二张名片”的双手一定要引起人们对它的保洁和护养。一要勤洗手，保持双手洁净；二要经常修剪指甲。

2. 化妆原则

(1) 符合审美的原则。无论男性还是女性都以符合大众审美的一般标准，做到不怪异，不另类。

(2) 符合自然的原则。天生丽质的相貌固然令人赏心悦目，但我们往往会存在一些先天的缺陷。化妆能通过某些技巧和手段来弥补、遮掩或转移人的注意力，达到一种视觉错觉而产生的一种美。因此，做到于有形于无形的自然和谐的美才是化妆的最高境界。

(3) 符合协调的原则。即“三W原则”(when 什么时间，where 什么场合，what 做什么)。化妆应与时间、场合和目的相协调，否则会起到负面作用，影响个人或组织的形象。

(4) 相对保守原则。在商务活动中，无论男性还是女性的仪容都应当是相对保守的。做到淡雅、端庄、秀美，又不分散和转移参与者的注意力为最佳效果。

温馨提示

商界女士在商务活动中更要注意自身仪容，不过分突出女性的性别特征，以淡妆为主，不过分引人注目，不过分招摇。如果在工作场合浓妆艳抹，会使人产生粗俗的感觉。

3. 化妆步骤

(1) 沐浴。沐浴时应用洗发精、沐浴露洗头、洗澡清洁全身，浴后再用润肤露保养全身肌肤，同时不能忽略手部的清洁与护理。

(2) 做头发。将洗净的头发吹干后，用发乳、摩丝等用品做出适宜的造型。

(3) 面部的化妆。

① 基础护理。

a. 洁面。选用适合自己肤质的洗面奶除去油污、灰尘与汗渍，用温水清洁面部。

小锦囊

了解你的皮肤类型

清晨起床前，准备三张干纸片，分别擦拭你的额头、鼻子、面颊。然后观察，把观察结果与下列内容对照：

满纸油迹：油性；

极少油迹：干性；

额头、鼻子有油迹，脸颊几乎没有：中性；

额头、鼻子有较多油迹，脸颊没有：混合性。

b. 护肤水。取适量护肤水在手上，均匀轻拍在面颊上。

c. 护肤霜。取适量护肤霜在手上，由下自上、均匀涂抹在面颊上。

d. 眼霜。取适量眼霜（通常一颗米粒大小即可），用无名指由外侧至内侧轻抹在眼睛周围，并做适当按摩（仍是由眼外侧向内侧一圈一圈地轻推），使眼部完全吸收眼霜营养成分（有的眼霜适合在护肤水之前用，视具体情况而定）。

e. 隔离霜。由于外界空气污浊，对皮肤有一定的伤害和刺激，建议外出时使用适量隔离霜，使用方法与护肤霜一致。

② 彩妆。

a. 施粉底。粉底可以发送皮肤色泽与质地，也可部分地遮盖住皮肤的瑕疵。要选择接近肤色的粉底，千万不可不顾自己的肤色，只认准白色粉底来增白，结果可能适得其反。方法是取适量粉底，用手指或化妆海绵少而均匀地轻轻拍匀在面颊上。不要忘了颈部，也要擦上适量的粉底。现在有一种新产品——粉底液，不脱色，不易脱妆，也显柔和自然，建议使用此种产品。

b. 施定妆粉。定妆粉是为了不发生脱妆现象，也使不易抹均匀的粉底显得均匀、细腻、有光泽。方法是用粉扑沾少许粉，轻轻揉去多余的粉，然后把粉扑在额头、鼻尖、下巴等易出汗发亮的地方，然后扑其他部位。要用粉扑轻轻地按，最后用粉刷轻轻地把浮粉扫掉。粉不能扑得太多，不要忘记涂抹颈部。

温馨提示

在使用粉底、定妆粉时，因为浅色有放大作用，深色有收缩作用，所以在额头、鼻梁、颧骨三个高光点选用浅色粉底和定妆粉，其余部位依据各自脸型的特征，用深色收缩，用浅色放大。

c. 画眼线。画眼线是为了使眼睛显得更明亮有神。一定要把眼线画得紧贴睫毛，上眼线从内眼角到外眼角，由细渐渐变粗；下眼线一般只从外眼角画至距内眼角还有 $1/3$ 处收笔，外眼处的眼线稍粗，渐渐细到没有。上下眼线在外眼角处不连接，上眼线稍长出眼角，这样，眼睛才显得大而有活力。

d. 抹眼影。化淡妆时，只需沿眼线到外眼角上方涂抹浅咖啡色、深紫色或深蓝色。颜色鲜艳的眼影，容易使眼睛显得浮肿，不太适合东方人的肤色。

e. 上睫毛膏。上睫毛膏之前，可用睫毛夹对眼睫毛进行“上翘”的加工，然后再轻轻涂上睫毛膏，增添眼睛的神采。注意上睫毛膏时不要弄花眼线。涂的时候，对上睫毛就横着向上刷，下睫毛就横着向下刷，这样可使睫毛变得黑而翘起来了。

f. 描眉。先把眉毛修出适宜的眉型才好画眉，而且一定要顺着眉毛生长的方向一根一根地画，不要一笔画到底。画完后，用小眉刷顺着眉毛的方向轻轻刷几下，去掉明显的笔痕。

g. 涂腮红。腮红又叫胭脂，用来增加面部的红润，还可使面部的轮廓更优美。腮红涂得是否好看，首先颜色应与眼影、唇膏的颜色属同一色系，才有和谐之感。宽脸庞的人要从颧骨最高处向斜上方抹向发际，再从颧骨向下晕染。瘦脸庞的人要先从颧骨抹向耳边，再上下略做晕染。

h. 描唇线。在涂抹口红之前，可用唇线笔画唇线。唇线笔的颜色要略深于唇膏。方法是嘴自然而放松地张开，用笔从嘴角沿着上唇的轮廓线，描画到唇中，下唇也是如此。如果唇型明显，嘴唇长得也比较丰满、周正，不画唇线也可以。现在许多青年人不用画唇线，也完全可以。

i. 涂唇膏。描完唇线之后，再涂上唇膏。涂完后，检查一下嘴角是否涂到，方法是将嘴张开成 O 形，检查嘴角。多余的唇膏可用纸巾吸去。现在唇膏的类型很多，有传统的唇膏、唇彩、唇油等，作为商务人员，在正式的商务场合，是不适合使用太过鲜亮的唇彩或唇油的。

③ 手部化妆。手是最能体现一个人的身体高雅尺度的器官。手部化妆时应注意：

a. 修剪指甲。文秘人员的指甲要定期修剪，指甲里面更不能藏污纳垢。修剪完之后，还应该用指甲刀进行修磨，使之自然光滑，以免在与人握手时挂伤别人或勾挂衣物。如果留长指甲，最好不要超过指甲本身长度的 $1/3$ ，指甲比较软的人不适宜留长，否则会弯曲下垂；

而指甲比较硬的人，留得太长，很容易刺到别人或挂破自己的衣服。所以，一定要根据自己的实际条件来留指甲。一旦留了指甲，一定要修剪成形，否则，会给人不舒服的感觉。男性切不可留长指甲。

b. 涂护理霜。每当清洗双手后，还应使用护手霜涂抹在手背和手掌上，使之滋润、细腻、光滑，这样更能增添女性白领的魅力。

c. 美甲。女士不宜在工作场合涂沫彩色指甲油，如果要用的话，也只能使用无色、透明的指甲油。

④ 喷香水。香水大致可分为四种类型：第一种是浓香型香水，一般适合人们在舞会时使用；第二种是清香型香水，适合于一般性交际应酬；第三种是淡香型香水，适合上班时使用；第四种是微香型香水，在浴后或进行健身运动时使用。作为商务人员适当地使用香水是身份与品位的象征，值得提倡。

正确使用香水的位置有两个：

一是在脉搏离皮肤比较近的地方，如手腕、耳根、颈侧、膝部等。

二是服装上的既不会污损面料，又容易扩散香味的某些部位，如衣领、口袋、裙摆的内侧，以及西装插袋巾的下端。

4. 淡妆

职业女性上班时应当化淡妆，这不仅体现了女性美，还体现了职业女性的敬业爱岗的精神。工作时化淡妆已经成为一种礼节。

由于日常生活和工作节奏加快，不可能按以上的步骤一一去做。一般在 15 分钟以内就可以完成淡妆。

(1) 化淡妆的步骤。

① 基础护理尽量不要少。基础护理是对皮肤的基本护养，也是滋养皮肤、延缓衰老的一种必要手段。

② 打粉底。气色好或天热时可以不用，或者用不脱色的粉底液，也可直接用干湿两用粉饼，把海绵粉扑用水浸湿，挤干，再包上面巾纸再挤一次，除去多余水分。然后沾少许干粉，轻按在脸上，重点是额头、鼻子、下巴，再用大粉刷把浮粉扫掉。

③ 上定妆粉。对额头、鼻子、下巴容易出油的部位，先按上一些粉，再轻按其他部位，然后再用粉刷扫掉多余的粉。（如果用的是干湿两用粉饼，此步骤就省去）

④ 上睫毛膏。用一种可起定型作用的睫毛膏，轻轻涂在睫毛处。方法与前面介绍的上睫毛膏的方法一致。

⑤ 涂唇膏。选用接近自己肤色的唇膏看上去自然协调。

⑥ 喷香水。上班时喷一点儿淡香型香水可增添你的神采与品位。

(2) 化淡妆更简便的步骤：涂润肤霜；上睫毛膏；涂唇膏。

温馨提示

润肤霜是使皮肤滋润的必要步骤，这一步千万不可少。睫毛膏可使眼睛更有神，最好不省略。而嘴唇是除了眼睛以外最引人注目的部位，如果干燥、脱皮或无血色都让人觉得你气色不好、没有精神，所以唇膏也不能不涂。

5. 浓妆

晚上的活动，如晚宴、舞会、音乐会等，在灯光的照射下，化淡妆是没有效果的，所以要化浓妆。浓妆也有高雅与粗俗之分，不是只两个黑眼圈，一个血盆大口。浓妆的具体操作步骤有的比前面更细致：

(1) 粉底霜。选用遮盖力较强的粉底霜，还可以用深浅两色粉底修整面部轮廓。脸庞宽的人可以把深色粉底涂于腮部，把浅色粉底涂于面部中间部位和额头、鼻梁、下巴等处，脸型就显得瘦一些。脸型瘦长的人要把深色粉底涂在下巴下方，使脸变得稍短一些。

(2) 涂腮红。腮红也有改善脸型的作用。颧骨稍突出一点儿，给人以华美、冷艳之感。东方人的颧骨一般都不高，脸部缺乏立体感。为改善这种情况，可用双色胭脂，一明亮一深沉，把明亮色胭脂涂于颧骨最高处，扫向发际，用深色胭脂涂于颧骨下方，注意两色要连接得自然，不能涂抹成截然分明的两个色块。

(3) 眼影。眼影要有层次感，厚薄不分的眼影让人觉得呆板。应该是由浅而深的在眼窝处先打底，由内眼角沿睫毛向上向外描，以不超过眉角和眼角连线为宜，宽度以稍微超过眼皮为原则。涂眼影时，以眼球最高处为线涂暗色，越靠眼睑处越深，越向眉毛处越浅。

(4) 睫毛膏。平时上班时，睫毛膏不宜刷得太浓；化晚妆时，则可以稍微浓密一些。涂睫毛膏时，手边准备好棉花棒，随时擦净弄脏的地方，干了以后就难以清除了。先用睫毛夹把睫毛夹得翘起来，再从下往上刷睫毛根，如果觉得不够浓密，等睫毛膏干了以后再刷一遍（颗粒状睫毛膏则不必如此，多刷几次即可）。有时睫毛会黏在一起，可以等它干了以后，用小睫毛梳轻轻梳理一下。防水睫毛膏比较好。

(5) 鼻影。化淡妆不必化鼻影，化浓妆时也不是所有人都要画鼻影。只有鼻梁确实不够挺者才需要。鼻影的颜色与眼影的颜色一样，浅咖啡色较合适。鼻子较短的人，从眉头开始向下晕染，一直延长到鼻翼。鼻子较长的人，不要从眉头开始，要往下一点，从内眼角处开始向下，越来越淡，逐渐消失，不要画到鼻翼。鼻影要画得自然，从侧面看不能有明显的界限。

(6) 唇膏。晚妆，特别是舞会妆，唇膏的颜色不应太暗，以粉红、桃红色系为宜。因为舞厅中的灯光五颜六色，如果用深色，比如棕色的唇膏，当那些蓝色、绿色的灯光照在脸上时，就会使唇的颜色显得太暗了。

(7) 描眉。浓妆的眉型可以夸张一些，但还是要与眼睛、眉骨的形状相配。太偏离原来的眉型会感到不自然。

(8) 香水。女性可使用浓香型香水，男士也可使用一点儿清香型香水。

6. 补妆

午饭后或到下午，经过一段时间的工作，脸上的妆容易脱落，这时就需要补妆。一般一天补两次为宜，即中午饭后和傍晚下班前（油性皮肤比干性皮肤更易脱妆，补妆的次数也因人而异）。午饭后要补唇膏，脸上出油，特别是额头、鼻子、下巴这个 T 字带，常常发亮，也应修整一下。傍晚快下班时，面色疲劳，补一下妆，可恢复活力，增添精神。

补妆时只需用面巾纸轻轻按在脸上出油的地方，把油吸掉，再扑一点儿粉，涂一点儿口红，就算补完妆了，前后一分钟即可搞定。不需要从头到尾再描一次，那样颜色加浓，就变成浓妆了，还容易把脸化脏。

温馨提示

女性千万不要在公共场所或异性面前化妆或补妆，不要非议他人化妆或上班时讨论化妆问题，也不要使用他人的化妆用品。

7. 发型的选择

“完美形象——从头开始”。作为一名商界人士，要重视自己头发的护理，要根据自己的形体、气质、身份选择适当的发型，充分表现出自己的良好仪容。因为在当今社会，头发的功能不仅仅表现出人的性别，更多地是反映一个人的道德修养、审美水平、知识层次、行为规范以及工作和生活态度。

商务秘书的发型除了应与自身的自然条件相协调外，更要大方得体，方便工作。对于发型的要求是：

(1) 发型要趋于保守一点，不追求过于新潮的发型。

(2) 可以烫发也可以是直发。但直发容易垂下，尤其是自己在处理办公事务或给上司送文件、给客户倒茶水时会造成诸多不便，有些女性习惯不停地用手捋头发，这是非常影响工作的。因此，女性如果留直发，最好将头发盘起。

(3) 头发的颜色要深一些，黑色或栗色最佳，千万不可染成过于鲜艳的颜色。

小锦囊

体型与发型

如果你的身材高大，不宜留超短发型。

如果你身材矮小，不宜留披肩长发。

如果你很瘦，宜留中长发和略有变化的发型。

如果你很胖，发型宜简洁流畅。

如果你头颈长而细，宜留中长发、长发或烫蓬松的大花。

如果你颈短而粗，不宜留披肩长发，宜露出耳朵和脖子。

如果你肩过窄，留中长发或长发，且两侧不宜太蓬松。

如果你肩过宽，宜留纵肩的中长发或盘发。

8. 整体形象的塑造

商务人员作为白领一族，常常引人注目。因为他们仪表堂堂，风度翩翩，服饰得体，举止优雅，谈吐文明，在待人接物方面，显得训练有素，给人留下深刻印象。那么，如何塑造出适合自己的良好形象呢？

（1）选择得体的服饰——这是整体形象的“焦点”。

（2）让你的言谈举止“美化”你的形象。言谈举止是一个人精神面貌的体现，开朗、热情、平易近人，让人感觉随和亲切，容易接触。一些人在社交中常担心自己没有出众的言谈来打动大家，以至于在交谈时精神紧张，表情僵硬。因此，应放松心情，保持自己故有的个性与特质，不要故意矫揉造作。

言谈要有幽默感。在交际场合，幽默的语言极易迅速打开交际话题，使气氛轻松、活跃、融洽。因此，商务人员平时应该多积攒一些妙趣横生的幽默故事，遇到有分歧的尴尬场面时，幽默、诙谐便可成为紧张情境中的缓冲剂，使朋友、同事摆脱窘境或消除敌意。

（3）充分展示性别美。男人具有一种阳刚之气，是一种粗犷的美，内涵的美，那些扭扭捏捏的奶油小生则让大多数人难以接受。男士切忌狭隘和嫉妒心理，不应斤斤计较，更不可睚眦必报。传统观念中，女性应温柔、娴静，但现代职场女性不能嗲声嗲气、矫揉造作，而应是干练聪慧、大大方方的。作为女性职员还应柔和明朗、细致周到。

（4）发挥微笑的魅力。在社交场合，轻轻微笑可以吸引别人的注意，也可使自己及他人心情轻松，微笑是一个人是否有魅力的最重要的标志。

因此，作为商务人员，在待人接物时应时刻面带微笑（不是时时刻刻都咧着嘴笑，那种不出声、不露齿，让人能感到脸上挂着笑意即可），这才能为彼此的交往创造一种轻松的环境。

总之，整体形象是内涵修养与外在形象的结合，关键在于后天的训练和培养，人们常说“腹有诗书气自华”，就是这个道理。



实践训练

1. 情景训练

【情景 1】：信达公司成立十周年，他们要举办一个隆重的庆祝仪式。女秘书杨静被选为礼仪小姐，负责接待工作。

实训要求：

一人扮演女秘书杨静。她应该如何化妆？请演示化妆过程。

【情景 2】：办公室赵主任与秘书苏绮接受有合作关系的嘉达机械公司邀请一起去参加该公司主办的一场舞会。

实训要求：

一人扮演女秘书苏绮，一人扮演办公室赵主任（男）。两人应分别化什么妆比较合适？请演示化妆过程。

【情景 3】：恒达商务通信公司的女秘书钱可馨由于工作繁忙，每天都要提前一刻钟到达办公室进行准备工作。加之她家离公司又较远，每天早早地起床，匆匆一番梳妆打扮之后就赶去赶车。

实训要求：

一人扮演女秘书钱可馨。她每天匆忙上班，作为白领一族，她应该如何妆扮自己？请演示化妆过程。

2. 综合训练

【案例分析】

宋航是某高校商务管理专业的高才生。他看到当地一家大型合资企业正在招聘业务主管，便做好各方面准备，前来应聘。面试那天天气不好，风很大，还下着雪。当他头发凌乱地出现在面试现场时，负责面试的人事部经理（澳大利亚人），对他的第一印象大打折扣，并直率地指出一个部门主管，其仪表是非常重要的，既能突出个人身份又能体现公司形象。因此，不予聘用。

实训要求：请谈谈你看完这则案例后，有什么感想？

【综合情景训练】

节目主持礼仪

角色：主持人两名（一男一女）

男嘉宾：

一号：恒信公司李立副总经理

二号：恒信公司办公室龚和平主任

三号：恒信公司行政助理冯健

女嘉宾：

一号：三江电台主持人雅丽

二号：（外资）畅联企业秘书艾清小姐

三号：（外资）畅联企业公关部长黄梅小姐

女主持人：礼仪并非只体现在某些重大场合，如宾馆礼仪、社交礼仪，在日常生活中，注重礼节礼仪尤为重要。

男主持人：你的坐姿，你的站姿，你的衣着，都有无数双眼睛盯着你呢！

合：我们选择了“娱乐节目”来体现礼节，体现日常礼仪。

女主持人：下面有请嘉宾出场！（背景音乐响起）

女主持人：第一位出场的是一号男嘉宾，他是来自恒信公司的李立，是恒信公司的副总经理。大家欢迎！

男主持人：一号女嘉宾是三江电台主持人雅丽，有请！

女主持人：接下来是二号男嘉宾，也是来自恒信公司的龚和平主任，欢迎你！

男主持人：这位是二号女嘉宾，她是来自外资畅联企业秘书艾清小姐。

女主持人：最后一位男嘉宾是来自恒信公司的行政助理冯健先生。

男主持人：最后出场的是三号女嘉宾黄梅小姐。大家欢迎！

女主持人：下面进行第一个环节——男女嘉宾互问。先请女嘉宾提问。

一号女嘉宾：请问二号男嘉宾，为什么你老在那儿抖脚呢？平时你也是这种习惯吗？

二号男嘉宾：有没有！我只是看到这么多漂亮小姐，有点紧张，平时我行为很端庄的，很注意形象的，实在不好意思！

一号男嘉宾：请问三号女嘉宾，作为公司公关部长，你对属下职员的仪表有什么要求？

三号女嘉宾：我们公司要求每位公司成员都穿公司统一发的职业套装，不允许男职员留长发，留胡子，女职工留长发的应该把长发盘起来，我们要求每位职工仪表整洁，给客户最好的服务。

二号女嘉宾：请问三号男嘉宾，在你们公司对职员的着装有什么要求？

三号男嘉宾：最重要的是得体大方，有气质，衣着不能太过随便，也不要太时尚，要有职业女性的味道。不知我的回答你是否满意？

二号女嘉宾：很好，谢谢！

女主持人：经过嘉宾互问我想大家也更了解了，接下来的是才艺表演。先由一号男嘉宾邀请一位女嘉宾表演一个节目。有请！来点背景音乐！

（一号男嘉宾走到一号女嘉宾前：“小姐，能请您一起来几种规范手势的表演吗？”一号女嘉宾应邀站起来，一起面带微笑表演横摆式、前摆式、双臂横摆式、斜摆式、直臂式，两人问候致意相互摆手等手势。谢幕后，男嘉宾送女嘉宾入座。）

男主持人：欣赏过了规范的手势，接下来由二号男嘉宾选择一位女嘉宾来一次表演。

（二号男嘉宾走到三号女嘉宾前：“小姐，陪我走一段路，好吗？”在背景音乐的烘托下，他们表演了规范的走姿。男嘉宾送女嘉宾入座。）

女主持人：哇，真的走得好般配哦！接下来由最后一组嘉宾上场！

（三号男嘉宾邀请二号女嘉宾前：“小姐，能与我们一起表演一下几种规范的坐姿吗？”，二号女嘉宾应邀站起来，两人面带微笑，分别表演男女稍有不同的标准坐姿、侧坐、开关式坐侧、交叉式坐姿、重叠式坐姿等。同样，谢幕后，男嘉宾送女嘉宾入座。）

女主持人：大家都表演了丰富的节目，相信各位嘉宾互相之间肯定有了更深的了解。最后请大家互送名片，以便今后联系。

（男女嘉宾各交换了名片。）

（背景音乐响起）

合：各位嘉宾，各位观众，今天的娱乐节目就到此结束了。

女主持人：我们希望大家在这个节目中能获得一些关于礼仪方面的常识，以便在以后的日常生活、工作中加以规范。

男主持人：塑造自身良好的社交形象，努力成为一个受欢迎的人！

合：谢谢各位嘉宾的参与和各位观众的收看！再见！

请把这一接待过程演示出来。

实训要求：

- 分组训练：每九人一组，分别扮演其中八个角色，另一个是旁白，并负责播放音乐。
- 在演练的过程中，每一位同学要认真对待，注意服饰、举止与仪容的协调，交谈的声音、语调、话语内容要适宜。

知 识 小 结

仪态是指人的体态礼仪。仪态包括表情语、手势语和体态语三方面：

表情语包括微笑语、目光语；

常见的手势语有指示性手势、情绪性手势和象征性手势；

体态语包括站姿、坐姿、行姿、蹲姿及乘坐轿车的姿势等。

着装原则：和谐原则、TPO 原则。

职业女装主要有三种类型：西装套裙，连衣裙或两件套裙，职业衬衫加休闲感觉的裤子的搭配。

男士考虑更多的是着装上细微之处的变化，以此来体现男士的个性特征。如面料、色彩、图案、款式、造型、尺寸、做工等细节。

仪容指人的外表、外貌。商务人员一定要注意自己的仪容：要掌握个人卫生、化妆原则、化妆步骤及整体形象的塑造的方法。

模块3

接待礼仪

习训目标

知识学习目标:

- 了解和掌握接待礼仪中的见面礼节、方位次序与距离礼节、交谈
- 礼节、常用接待礼节及不同对象的接待礼节的基本知识

能力培养目标:

- 培养规范运用接待礼节的能力
- 熟练应用接待礼节，养成规范行为、礼貌待人的良好习惯

素质拓展目标:

- 让学生树立规范行为、讲究礼仪的意识，养成处处讲文明的行为习惯
- 使礼仪真正融入学生日常行为的各个环节，提高自身的综合素质

第1单元

见面礼节



情景导入

星盛商业集团在市场经济的高速发展下，观念不断创新，项目不断增加，利润不断增长，获得同行瞩目，成为当地一家极具发展潜力的企业。欧阳毅是星盛商业集团总经理，赵建中是一位资深的总经办主任。赵主任为人平和，处事经验丰富，关心和重视年轻秘书的成长，注重秘书外在形象和内在素质的综合提高；周洁是总经办一位资深秘书；吴诗怡是一位大学毕业不久，刚刚踏上工作岗位的总经办新秘书。

一天，星盛商业集团的合作伙伴、华兴集团总经理周健先生有重要事宜与欧阳毅总经理商谈，并已约好见面的时间和地点。赵建中主任把这次的接待服务任务交给吴诗怡，特意叮嘱一定要圆满完成任务，不能出现任何差错。吴诗怡心里清楚，这既是上级布置下来的一项重要工作，同时也是对自己工作能力的一次锻炼和考验。自己虽是文秘专业毕业，但由于缺乏秘书实际工作经验，这使她对这次的接待任务有些惶惶不安，生怕出现差错而影响到公司的声誉。为此，吴诗怡特意向资深秘书周洁请教。



项目任务

假如你是秘书吴诗怡，你该如何圆满完成这次接待工作？



任务分析

接待工作包括许多环节，其中最先遇到的就是见面礼节。这是交往的开始，也是建立良好关系的前提。若处理不好，出现问题，就可能造成不良影响，不利于今后工作的顺利进行。见面礼节包括致意与问候、称呼与介绍、握手与递送名片。例如，无论见到谁都问候“吃了没有？”“你到哪里去？”，会让人感觉你很老套或有打探他人隐私的癖好；若采用了不适当的称呼，就会引起别人的反感；若用左手与他人握手就会让人感觉受到轻视，等等。作为单位形象的窗口，是不允许出现此类失误的。

因此，秘书吴诗怡若想圆满完成接待服务任务，首先必须从最基本的见面礼节开始，认真做好每一个接待环节，才能保证今后工作的顺利开展。



相关知识

见面礼是人与人在商务交往的第一礼节，这个第一印象可能会对今后彼此的交往产生重要影响。举止庄重大方，谈吐幽默文雅，在商务交往之初能使对方形成牢固的心理定势，对以后的交往产生积极影响。

日常见面礼节有：致意与问候、称呼与介绍、握手与递送名片。

1. 致意与问候

(1) 致意。致意是一种用非语言方式表示问候的礼节，也是最常用的礼节，表示问候和尊敬之意。致意时应该表情和蔼，诚心诚意，不可面无表情或精神萎靡，否则会给人一种应付了事之感。

致意的次序一般是下级先向上级致意，晚辈先向长辈致意，男性先向女性致意，主人先向客人致意。但在实际交往中，不一定要拘泥于以上顺序。有时，上级、长辈先向下级、晚辈致意，更能展示自己的谦虚随和。致意的方式很多，如微笑、点头、举手、躬身、起立、脱帽等，针对不同场合、不同对象可以单用一种，也可几种并用。

① 微笑致意。微笑致意时，目视对方，表情和蔼，嘴角略微向两侧翘起。微笑与点头致意结合起来使用效果更佳。微笑致意适用于熟人或不太熟悉的人在距离较近，但不宜交谈或无法交谈的场合。

② 点头致意。即颌首礼。在面带微笑目视对方的同时，头部略向下轻轻一点。不宜反复点头，点头幅度也不必过大。点头致意适用于路遇熟人、在公共场合不宜交谈、在同一场合多次碰面或遇到多人无法一一问候的场合。

③ 举手致意。举手致意时，右臂向前上方伸直，右手掌心朝向对方，轻轻向左右摆一两下。举手致意可分远近两种方式。远距离时，将手臂伸直，举过头上或略高于头举手致意；近距离时，只要将手臂肘弯曲摆动即可。注意，不可将手上下摆动，也不可将手背朝向对方。举手致意礼通常适用于与对方有一定距离时的致意。

④ 躬身致意。躬身致意是身体上部分微微一躬。这种致意方式表示对他人的恭敬，适用于见到位尊者或长者时使用。

⑤ 起立致意。起立致意是站起身来，表示对来访者或离别者的敬意。一般适用于较正式的场合，尊者、长者要到来或离去时，在场者应起立表示欢迎或欢送。使用这种方式要注意：对来访者，要待来访者落座后，自己才能坐下；对离别者，要待他们离开后才可落座。

⑥ 脱帽致意。脱帽致意适用于一方戴有帽子向他人致意时。脱帽致意应微微颌首欠身，用右手脱帽，将其置于大约与肩平行的位置，同时与对方交换目光。一般是下级遇见上级，男士遇见熟悉的女士或被介绍给女士见面时，或在一些较正式的升降国旗、演奏国歌等情况

下使用。

(2) 问候。问候是用语言表达友好与敬意的一种见面礼节,如“你好”、“早上好”等。对客人或路遇同事、上司时都应主动问候,这是文秘人员为人处事的一种基本礼貌。

一般情况下,问候与致意一起使用,次序与致意一样,内容也因对象、场合、时间、地点的不同而不同。

小锦囊

秘书的问候语

秘书最好采用时效性问候语。如“早上好”、“周末愉快”、“春节好”等,这样显得更加专业。

2. 称呼与介绍

(1) 称呼。在商务活动以及各种正式场合中,对人的称呼一定要准确,这表明了双方的关系和身份,以及你对人的态度。因此,称呼是一种非常重要的礼节。如果一开口称呼都不对,对方很可能失去了与你交谈的兴趣。在比较正式的场合,常用的称呼主要有以下几种:

① 泛称。对于男性的称呼:在社交场合、公共场合,对于男性都可用“先生”这个称呼。对于从事体力劳动的男士,用“师傅”更容易被接受;在我国的党政机关内,称“同志”更合适。

对于女士的称呼:对未婚女性称“小姐”,对已婚女性称“夫人”或“太太”,对成年女性不明确其婚姻状况的可用“女士”这个通称。这种称呼在商务交往、公关活动和国际交往中普遍使用,秘书人员必须准确把握。

在这些泛称之前,可加上对方的姓氏。尤其在双方被介绍后,更应该加上姓氏来称呼对方。如“李先生”、“赵女士”、“泰勒小姐”,这样可以减少双方的距离感。

② 姓+职业或学衔。可用做称呼的职业、职称并不是很多,常用的有“医生”、“护士”、“律师”、“教授”、“老师”、“警官”、“会计”等。如“秦医生”、“刘律师”、“汪教授”、“钱警官”等。

可用做称呼的学衔很少,常用的就是“博士”。国外对这一学衔很重视,它说明一个人的学识和能力。所以在公务活动中,一定要以“姓+博士”来称呼,如“吴博士”。

③ 姓+职务。在商务活动中,这种称呼的使用是最普遍的。职务如“董事长”、“总经理”、“局长”、“科长”、“主任”、“院长”、“部长”等,都可以在前面加上姓氏一起用,如“马局长”、“刘院长”、“孙主任”等。也可在某些非正式场合使用“姓+职务简称”的方法,如“程董(事长)”、“李总(经理)”、“王处(长)”等。

④ 姓名称呼。

a. 直呼其名。这种称呼一般适用于老师对学生、上级对下级、同学之间、同事之间。

b. 老或小+姓。这是同事之间常用的称呼。一般来说，对年纪相对大一些的人用“老+姓”来称呼，如“老周”、“老丁”。对年纪相对比较年轻一些的人，用“小+姓”称呼，如“小郑”、“小袁”。

c. 姓+老。这种称呼常常用于文化界和政界的某些德高望重的长者，是一种非常恭敬的称呼。如“夏老”、“曾老”。特别注意的是，使用这种称呼一定要注意年龄和身份的对应，对于刚刚退休的人，最好不要使用。因为提前把他们划入“老”的行列，哪怕是尊称，他们也不一定领情。

d. 只称名，免去姓。如果是两个字的名，对双方关系比较熟悉、亲近的人，常常免去姓，只称名。如对“赵莹莹”就只称“莹莹”，对“高博文”只称“博文”。对于单名的人，在公务场合则不采用此法，应连名带姓一起称呼。

以上介绍的是在不同场合对不同身份的人的各种称呼，并不包括亲属间的称呼。

温馨提示

简称一般只在非正式场合使用，如“潘总”、“于董”等。正式场合最好用全称，这样才显得庄重得体。

秘书人员在任何情况下，都不能无称呼就开始交谈，或以“喂”、“哎”等来招呼对方。

(2) 介绍。介绍礼的使用可以为人与人的相互认识搭起一座桥梁。与对方第一次见面，我们常常要把自己的情况介绍给对方。作为一名商务人员，还要经常在各种场合充当介绍人，规范得体地介绍。

介绍可分为自我介绍、他人介绍和为他人介绍三种形式。

① 自我介绍。自我介绍的内容要根据交往的具体场合、目的、对象的特点等实际情况来确定，不可盲目。

公务场合，正式的自我介绍主要是以下几个要素：姓名、单位、部门、职务。如“你好，我叫尚洁雅，是东方集团总经理办公室秘书。”有职务一定要报出职务，如果职务较低或无职务，则可报出自己所从事的具体工作，以便对方心中有数。如“你好，我叫叶鑫晶，在东方集团策划部做活动策划工作。”

社交场合，对彼此不太熟悉的人，若一时没有合适的人为自己做介绍，则可采用自我介绍方式，并且一定要说明与主人的关系。如在朋友的一个生日聚会上，你可以这样介绍自己：“大家好，我是叶鑫晶的大学同学，我叫张绮。”

小锦囊

看场合确定自我介绍内容

在社交场合进行自我介绍，内容应简明扼要，表情应自然大方。若对方积极热情，你便可以与对方交谈；若对方反应冷淡，你应礼貌告辞。若是到公司求职，自我介绍就要详细些，除了问候，通报姓名、年龄、特长外，还应说明自己的专长、曾获取的荣誉以及自己应聘的岗位等。

② 他人介绍。他人介绍是指在社交场合由他人将你介绍给另一个人。有时你很想认识某人，但又不方便去做自我介绍，就可找一个既认识自己也熟悉对方的人来介绍。尤其想结交上级领导或商务活动中的重要人物，采用这种介绍方式更容易建立信任感。

作为被介绍者（除年长者外），一般应起立致意，主动问候对方，如“您好”、“认识您非常高兴”、“幸会”、“久仰大名”等；如不方便起立，则要微笑欠身表示礼貌。介绍时双方可以握手，也可行致意礼，还可互换名片。

③ 为他人介绍。为他人介绍是指你作为中间人为你所认识的双方做介绍，这要求介绍者应对双方的情况都比较了解。由谁来充当介绍者也是有讲究的。一般情况下，介绍者由单位专门负责此事的相关人员，如秘书、办公室主任、公关礼宾人员担当。若来访者身份较高，一般由东道主一方在场人士中身份最高者来介绍，以示对被介绍者的重视。有时，需要征求身份较高者的意见，看他是否愿意把自己介绍给某人。

a. 站立的位置和姿态。介绍人应站在两个被介绍人之间。介绍时，应微笑着用自己的视线把另一方的注意力吸引过来。手指并拢，掌心向上，手臂自然伸向被介绍者。

b. 介绍顺序。在为他人介绍时，先介绍谁，后介绍谁，是一个比较敏感的问题。我们提倡人人平等，但在商务交往中，我们还是应该遵守“尊者优先”的原则，即尊者有优先知情权。就是把位低者介绍给位尊者，后把位尊者介绍给位低者，以便位尊者优先了解对方的情况。国际上公认的为他人介绍的顺序是：先将职位低的人介绍给职位高的人；先将年轻者介绍给年长者；先将男性介绍给女性；先将主方介绍给客方；先将晚到者介绍给早到者。

温馨提示

应注意的是，当所要介绍的双方符合其中两个或两个以上顺序时，应按先职位再年龄、先年龄再性别的顺序来介绍。如要为一位年长的、职位低的女士和年轻的、职位高的男士做介绍时，就应先将这位女士介绍给这位男士。

c. 介绍语。介绍时应准确称呼，内容简明，一般包括尊称、单位、部门、职务、爱好等，使用礼貌用语。还可对被介绍者的特定情况或其他个人情况做出积极评价，这种评价要

与公务场合相适应。如“陶总，请允许我向您做介绍。这位是兴亚公司的销售部经理的陈清语先生，这位是辉宏公司总经理陶俊乐先生。陈经理不仅工作业绩好，还是一位电脑高手呢。”或者说“张女士，我来介绍一下，这位是……”。

④ 介绍时的失误处理。介绍时若突然忘记被介绍者的姓名，应立即承认，诚恳道歉。如“对不起，看我这记性，一下子想不起你的名字了。”“实在抱歉，我突然想不起你的名字了。”

如果是别人为你介绍时说错了你的姓名，或提供了不准确的信息给对方，而你又非常希望今后能进一步发展与对方的交往，这时就可以礼貌地纠正。如“对不起，我是三横‘王’，不是黄色的‘黄’。”注意纠正的态度和语气，一定要诚恳，避免令介绍人尴尬。

3. 握手与名片

(1) 握手。握手是日常最常见、最通用的礼节。它看似简单而平常，但握手的方式、时间的长短、用力的大小、面部的表情等往往传达出你对对方的态度的不同，稍不注意，就会给个人或集体带来负面影响。握手之前要审时度势，选择恰当时机行握手礼。何时握手也是一个微妙的问题，它涉及双方的关系、现场的气氛，以及当事人的心理因素等。

① 握手的时机。

场 合	表达的意思或情感
社交场合彼此会面与道别的握手	表示对对方的欢迎和惜别
遇到久别重逢的熟人的握手	表示因久别重逢而欣喜万分
向他人道贺、恭喜的握手	表示恭贺
向他人表示感谢、理解、支持的握手	表示自己的诚意
在赠送或接受礼品、颁发或接受奖品的握手	表示郑重或感谢
向他人表示安慰的握手	表示慰问

② 握手的顺序。握手的顺序应根据双方的社会地位、年龄、性别及宾主身份来确定，一般遵循“尊者决定”的原则，即握手的主动权掌握在“尊者”手中。具体体现是：上下级之间，上级先伸手；长辈与晚辈之间，长辈先伸手；女士与男士之间，女士先伸手；主人与客人见面时，主人先伸手；客人与主人道别时，客人先伸手。对于不想握手或不习惯握手的人，可以点头、欠身或鞠躬致意；对方若主动热情地伸出手来，应立即回握，拒绝别人的握手是很失礼的行为，也会极大地伤害对方的自尊。

小锦囊

握手的顺序

在公务场合握手的顺序主要取决于双方的身份、地位，而在社交休闲场合则主要取决于双方的年龄和性别。例如，一位年长的、职位低的女士与一位年轻的、职位高的男士的握手，在公务场合中，应该是这位男士先伸手，而在社交休闲场合，则应该是这位女士先伸手。

③ 握手的方式。

a. 表情：握手时，要面带微笑，目视对方的脸，表示你的诚恳、热情和自信。同时要有相应的问候语，如“你好”、“见到你很高兴”、“祝贺你”等。

b. 距离：行握手礼时，两人相距约一米。

c. 姿势：双脚立正，上身向前微倾，伸出右手，四指并拢，拇指张开，掌心向内，手掌与地面垂直，肘关节微曲，手的高度约至腰部。相握时，双方虎口相触，放下拇指，手掌相握，适当用力，上下轻摇几次。这是标准的握手姿势，也叫平等式握手。

d. 力度：握手的力度要适中，稍许用力。握得太紧或太猛，给人过分热情或故意示威之嫌；握得柔软无力或伸而不握，给人缺乏热忱或敷衍之感。不同的对象使用不同的力度，也能传达不同的心意。久别重逢的亲朋好友，握手的力度可稍微大些；对异性或初次见面的朋友，则千万不可用力过猛。

e. 时间：握手的时间因人、因地、因情而异，可根据双方的关系亲密程度灵活掌握，一般在3秒钟左右。

④ 握手礼的体态语。在日常交往中，人们会有意无意地通过握手礼不同的姿势、力度、时间长短表现出不同的性格和心理状态。

a. 控制式握手。掌心向下握住对方的手，表示自己的主动和支配地位，显示出强烈的支配欲和控制欲。这种方式很难与对方建立平等、友好的关系。

b. 谦恭式握手。与前者正好相反，掌心向上与对方握手。这种方式表示自己的谦虚和谨慎。

c. 双握式握手。用右手紧握对方的右手，同时再用左手加握对方的手臂、前臂、上臂或肩部。这种方式表达了一种真挚和热情，诚恳和友好的感情。通常用于亲朋好友之间，初识者或异性之间不宜使用。

d. 捏指式握手。只握住对方的手指部分，而不是两手的虎口接触相握。这种方式表达了双方的稳重与矜持，通常用于异性之间的握手。

⑤ 握手的禁忌。

a. 忌东张西望。握手时目光应热情地注视对方，不可左顾右盼，心不在焉。忌坐着握手。除年老体弱的或残疾人可以坐着行握手礼外，其他人都应站立行礼。

b. 忌左手握手。单手相握时，应伸出右手与对方相握，左手自下垂，不可插在口袋里或插在腰间。尤其阿拉伯人、印度人认为左手是不洁净的，切不可用左手与之相握。

c. 忌交叉相握。多人在场时应一一握手，不能交叉握手。也不能用两只手分别与不同的人握手。

d. 忌戴着手套与人握手。除女士所戴与礼服相配套的装饰性手套或军人身穿制服执行公务时，一般不能戴着手套握手。

e. 忌用不洁之手与人相握。如果由于手湿、手脏或手部有残疾不能行握手礼时，应说明原因并道歉。

- f. 忌与他人握手之后，立即擦拭自己的手掌。
 - g. 忌拒绝与他人握手。忌戴着墨镜握手。除患眼疾或眼部有缺陷者外，其他人不得戴着墨镜与人握手。
 - h. 忌异性间久握不放。特别是男士握住女士的手久久不放，这是极为失礼的。
- (2) 名片。现代社会交往中，名片是人们相互了解，保持联络的重要工具。
- ① 名片的设计。这里我们只谈公务名片的设计和使用。
- a. 规格。目前国内通用的名片规格是 9 厘米×5.5 厘米。形状奇异的名片不便于携带和保存。
 - b. 色质。最好选用质地柔软、耐磨、美观、大方的白板纸、布纹纸。色彩以白色、米色、淡蓝色、灰色等庄重朴素的色彩为主，最好只用一种基础色，杂色令人眼花缭乱。
- ② 名片的类别。常用的名片有公务名片、社交名片和应酬名片三种。
- a. 公务名片。公务名片是指在政务、商务、学术等正式场合使用的个人名片。标准的公务名片包括单位信息、个人信息、联络方式三方面内容。如图 3.1 所示。



图 3.1 公务名片

单位信息，包括单位名称、组织标识、所在部门三部分。单位名称、所在部门要用全称。

个人信息，包括本人姓名、职务职称、学术头衔三部分。后两项可根据实际情况取舍，内容不要太多太杂。

联络方式，包括单位地址、办公电话、传真号码、邮政编码等内容。一般不提供家庭地址及电话。本人手机号码、电子信箱等信息可根据自己的实际情况来确定是否提供。

也可在名片的背面印上本单位的经营范围。如图 3.2 所示。

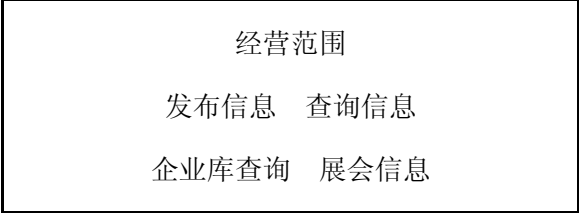


图 3.2 公务名片的背面

b. 社交名片。用于自我介绍和保持联络。内容主要有本人姓名、联络方式。社交名片不印办公地址，以示公私分明，如图 3.3 所示。



图 3.3 社交名片的背面

社交名片的联络方式有：家庭地址及电话、手机号码、电子信箱、邮政编码等信息，可根据需要确定提供哪些内容。

c. 应酬名片。内容通常就是个人姓名一项，也可加上本人的籍贯与字号。这种名片主要用于社交场合的一般性应酬，拜会他人时说明身份，馈赠时替代礼单，或做便条、短信之用。



图 3.4 应酬名片

③ 名片的交换。

a. 递送名片的顺序。递送名片的顺序没有太严格的规定。一般是由职位低的先向职位高的递送，来宾先向主人递送，晚辈先向长辈递送，男士先向女士递送。当同时与多人交换名片时，应按照职位由高到低的顺序递送，或由近及远依次递上。

b. 名片的递送。递送名片时应起身站立，面带微笑，走上前去，上身稍前倾，目视对方，双手食指和拇指分别捏住名片上端两角，将名片的正面朝向对方，并说一些客气话，如“这是我的名片，请多关照”，“很高兴认识您，这是我的名片，希望常联系”等。

如果双方同时递送名片，身份低的应该把自己的名片从对方名片的下方递过去，或者你先双手接住对方的名片，然后再递出自己的名片。

c. 名片的接收。接收他人递过来的名片时，应起立，面带微笑，双手接住名片的下方两角，并说“谢谢”，“很高兴认识您”等寒暄语。接过名片后，一定要认真看一遍，可以对名片上的重要内容读出声来。如果对方单位或个人知名度很高，也可重读单位名称或对方姓名。

温馨提示

如对方名片中的某些内容有不清楚的地方，可以当面请教，对方一定会很乐意地告诉你。切不可在手中摆弄名片，也不要随意放在桌上，更不能在名片上压置东西，这是对对方极不尊重的表现。

当你接到对方名片后，应立即出示自己的名片。如果自己没有名片或没带名片，应向对方表示歉意，说明理由，并手写姓名、地址、联络方式送给对方。当别人索要你的名片，而你不想给对方时，应委婉拒绝。如“对不起，我忘了带名片”，或者“抱歉，我的名片用完了”。

d. 名片交换的时机。可以在初次见面时递送名片，以便对方更清楚地了解你。也可在告辞时出示名片，表明你希望与对方保持联络的积极诚意。用餐时不要出示名片，应等用餐结束后。在社交场合不要大肆派发名片，否则有把社交聚会当做推销会之嫌。

当与陌生人交往时，还应细心观察对方有无交往的诚意，然后掌握时机递送自己的名片。如果对方没有继续交往的意愿，就不要递送名片。

e. 名片的管理。名片的放置。随身携带的名片应放在专用的较精致的名片夹，名片包里。男士可将名片放在左胸内侧的西装口袋里，女士可放在随身携带的手提袋里。放在其他衣袋，甚至后侧袋里，都是一种失礼的表现。

名片的保存。名片承载着许多公司和个人的重要信息，是一个信息资源库。因此，非常有必要经常整理，否则就会变成一堆杂乱无章的废纸。

小锦囊

名片保存要分类

要按照一定次序，把名片分类归档。如可以按企业名称分类、业务范围、关系的性质（工作关系或私人关系）等你认为最方便快捷来查找的方法进行分类保存。一定要将自己的名片与他人的名片分开放置，以免将别人的名片误作自己的名片送给他人而造成尴尬。



实践训练

1. 单项训练

（1）致意。

点头的规范做法；

微笑规范做法；

招手的做法。

(2) 致意、问候、称呼。

“你好”，“张处长，你好”、“赵先生，你好”几个人同时遇到，可用“你们好”或先高后低的顺序打招呼。另外，“早晨好”、“晚上好”等是用在不同时间的问候。年轻人可能比较喜欢这种方式——“嗨”，至于要不要说出对方的姓名，好像并不重要。

(3) 介绍。

自我介绍；

他人介绍；

为他人介绍。

(4) 握手。

(5) 递送名片。

实训要求：分组训练。两人或三人一组，有操作的，有观摩的，相互指正，互帮互学。

2. 情景训练

【情景 1】：李华与周丹是大学同学，她们一同就职于一家机械设备销售公司。李华任办公室秘书，周丹是销售部成员。由于平时工作繁忙，她们难得聚在一起。今天公司召开年终总结大会，全体职员都要参加。于是，李、周二人相遇了。

实训要求：

(1) 李、周二人是关系非常好的大学同学，这次她们远远地看到对方。

(2) 李、周二人是同一年级不同班级但彼此认识的大学同学，这次她们距离较近地相遇了。

【情景 2】：郑娟是长风商务集团总经办秘书。今天到外地出差，顺路代总经理去拜访和看望他的一位老朋友鲁总，并捎一些土特产给鲁总。郑娟从未见过鲁总，鲁总也不认识郑娟。郑娟便特意带上名片前往。

实训要求：一人扮演郑娟，一人扮演鲁总，表演两人见面的情景。

【情景 3】：黄莹是一位女士。你（男或女）因公要与她会面，并且还有一位同事（男或女）一同前往。请根据以上情况，饰演从开始电话联系，到见面这两个过程。

实训要求：

(1) 角色扮演法。根据情景内容确定扮演角色，树立职业意识。

(2) 分组训练。每一组都要有练习的，有观看和点评的。要多次体验、反复训练，互相学习，互相提高。教师要注意各组成员的组合与搭配，包括性别搭配、性格搭配，尽量互补、平衡。

3. 综合训练

【案例分析】

宏达公司要与某商务公司合作兴建一商务楼，双方均有合作意向。现公司张副总经理

(男)要就楼盘规模、地点等问题正式与对方李副总经理(女)进行商洽,为此双方见面(第二次见面)。当时,张总紧紧地握住李总的手久久不放,并不停地说一些李总的服装漂亮之类的话。这时,李总面色尴尬。

请问:这是为什么?

【综合情景训练】

一次,长沙某职业技术学院文法系张老师(女)到长沙某某职业学院去上“普通话”培训课。该校的一位教务秘书李爽带张老师到教务处去见他们的主任(男)。见面后,李秘书这样介绍张老师:“赵主任,这是某某学院的张小姐。张老师,这是我们教务处赵主任”。当时张老师听了,心中不悦。

实训要求:

- 讨论:这是为什么?
- 请演示正确规范的做法。

第2单元

方位、次序与距离礼节



情景导入

李静雅是恒盛商务信息公司总经办新来的秘书。一天,总经办郑晨主任让她落实安排湘源电子信息有限责任公司钱劲力总经理一行四人来访的工作。前一天李静雅陪同公司孙卓副总经理到机场迎接他们时,看到钱总从机场走出来,就马上热情问候,然后带着他们来到公司安排的小车前。李静雅马上安排钱总在前排视野开阔的副驾驶座位上,但钱总当时犹豫了一下,然后说他有些不舒服想坐在后排休息一下,便与孙总一起坐在了后排。可上车后,钱总与孙总一路谈笑风生,没有一点不舒服的迹象。李静雅这才意识到,刚才她可能在座次的安排上做得有些不妥。那么,在后面的会谈工作的会场布置及一系列接待过程中,还会出现一系列座次安排问题,李静雅不想再出现任何差错。

她知道出席这次会议的人有恒盛公司的钱劲力总经理、赵林副总经理、公关部郭莉部长及秘书文明明,本公司的王建新总经理、孙卓副总经理、办公室郑晨主任及李静雅本人。



项目任务

假如你是李静雅,你该如何解决这次会场布置及一系列接待工作中的方位次序问题?



任务分析

李静雅请湘源电子信息有限责任公司钱劲力总经理坐在司机旁边的副驾驶座位上很显然是不妥的。因为，在专职司机开车的情况下，副驾驶座位是一个下座（也叫随员座），是安全系数最低的一个座位。

以职务、身份决定礼宾次序是商务礼仪最显著的特点。次序问题是商务活动中体现对交往对象是否尊重的重要方面，切不可疏忽大意。一旦出现问题，很可能会影响到宾客的良好心情，以至于可能影响到整个工作能否顺利进行。

礼宾次序包括主席台座次、会见会谈的座次、宴请座次、行走次序、乘车次序等，每一种次序都不可出现问题。作为商务秘书，必须掌握礼宾次序技能。



相关知识

方位、次序是指对参加社交活动的个人、团体或国家，按照一定的惯例进行排列的先后次序。它是秘书接待工作中应遵守的规则，体现着接待方对宾客是否尊重。

1. 方位排列的原则

凡两个人以上在一起行走、站立、坐……都有一个方位次序时，谁在左边，谁在右边，谁在前面，谁在后面都有一定的原则，那就是“以右为尊”“前排为尊”和“中间为尊”。

“以右为尊”即是当两个人就座、行走时，右边的位置比左边的更尊贵，应当让职位高者、长者、客人和女性处于右侧，以表示对他们的尊重。当几个条件同时存在时，应当视场合而定。如果是商务场合，应以职位高者为尊，让其在右侧；如果是社交场合，应按先年龄再性别的顺序进行安排。

“前排为尊”即是在会议、合影、行走时，应以前排的位置为尊。

“中间为尊”即在会议、合影、行走时，应以中间的位置为尊。

(1) 主席台的座次安排。主席台上的座次顺序略有不同，它是按“中间为尊”“以左为尊”的原则来确定的。也就是两个人中，左边的座位应是职位高的，右边的应是职位低的。“中间为尊”就是把职务最高者居中，然后再按“以左为尊”的顺序依次向两边递延。如图 3.5、图 3.6 所示。这是我国传统的“以左为尊”观念的体现，我们应该遵循。

小锦囊

主席台上的人数若是双数该怎么办

主席台上的人数若是双数，只要把最后一个位次暂时先去掉，使人数变成单数，按照“中间为尊”确定第一号人物，再按“以左为尊”先左后右地进行排序。排完之后，再把最后一个位次依照刚才的排序方法加在最后即可。如图 3.5、图 3.6 所示。

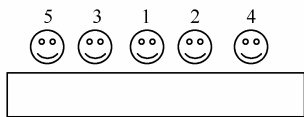


图 3.5 人数为单数时主席台位次示意图

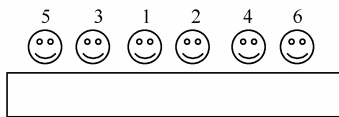


图 3.6 人数为双数时主席台位次示意图

主席台座次方案要送交有关领导审定。秘书人员也应当随时关注来宾人员的变化，不可出现人来无座或有名签人未到的现象。

(2) 会见的位次。会见、会谈、接待、拜访等许多场合都涉及座次问题，我们都按“以右为尊”的原则来安排。但由于会客室桌椅摆放各不相同，所以其体现方式也不尽相同。

由于各单位的会客室大小不一，门所在的位置、方向也不相同，这都影响了桌椅的摆放方位，上座、下座的确定也不相同了。一般来说，主要有以下几种摆放方式：并列式、相对式、自由式。

① 并列式。并列式是指主、客双方并排面对门而坐，门通常在主、宾的正前方。会见时第一主人应该请主宾坐在他的右侧（上座），主宾双方的其他人员则按其身份高低依次排列就座，翻译或记录人员可在其两边或后侧就座。如图 3.7 所示。

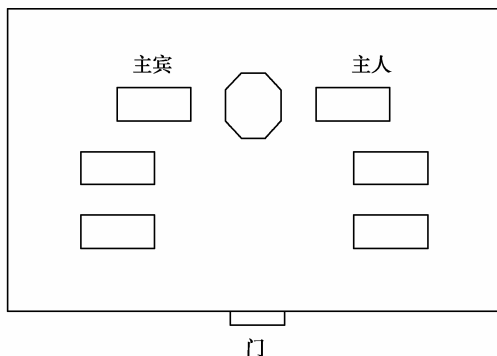


图 3.7 会见并列式座次

② 相对式。相对式是指主人与客人相对而坐。这要依据门的位置来布置会客室。离门远、面对门的一侧是上座，离门近、背对门的一侧是下座。应该让客人坐在离门远、面对门

的上座。具体还要根据门的方位与桌子的摆放来确定上座或下座。

进门后桌子横摆，那么离门远、面对门的是上座，应该让客人坐。如图 3.8 所示。

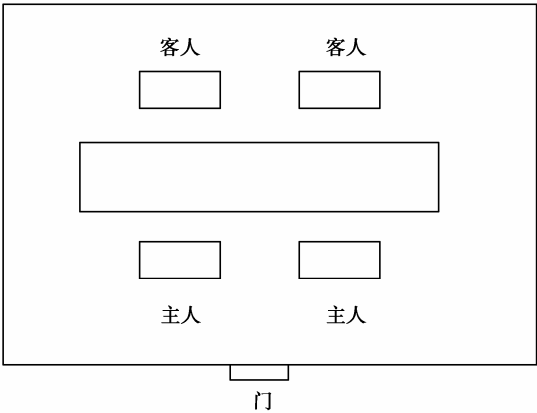


图 3.8 会见相对式座次 1

进门后，桌子竖摆，即桌子的窄端面对门的时候，以进门后面对桌子窄端时的右手一边为上座。如图 3.9 所示。

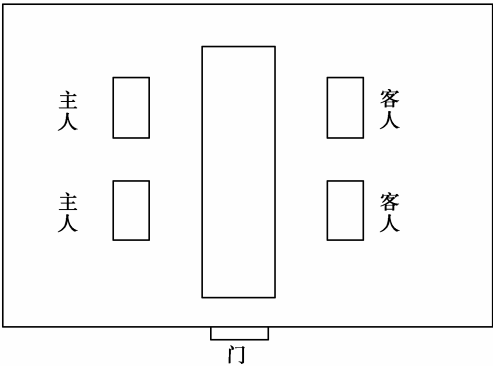


图 3.9 会见相对式座次 2

如果在办公室接待来访者，那么离办公桌远、靠窗户近、比较安静的座位是上座。如图 3.10 所示。

③ 自由式。自由式即宾主自由选择座位，不排座次。这种位次方式通常用于宾客比较多，不便于排座次时；或宾主双方关系比较密切，不需排座时。这种座次方式也能营造出一种轻松的谈话氛围。

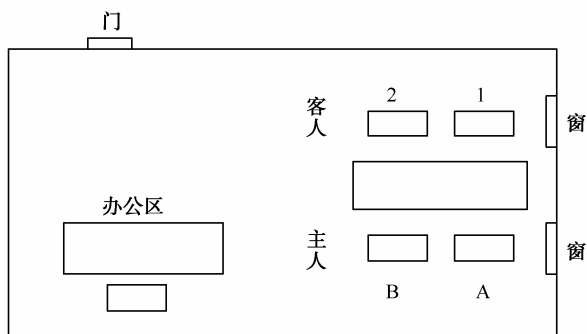


图 3.10 会见相对式座次 3

(3) 会谈的座次。会谈是由主客双方或多方就共同关心的问题交换意见和看法，寻求解决办法的一种沟通形式。会谈的氛围一般比较严肃，座次安排更加规范。

① 相对式。相对式一般使用长形或椭圆形谈判桌，宾、主各自列于桌子两侧，主谈人员居中，其他人员按以右为尊原则，依职位高低由近而远分坐于主谈人员两侧。根据谈判桌的摆放和门的方位，通常有两种座次安排方法：

一是谈判桌的窄端面向门，进门后右侧为上，是客方所坐；左侧为下，是主方所坐。如图 3.11 所示。

二是谈判桌横放，面对正门的一方是上座，为客方所坐；背对门的一侧是下座，为主方所坐。如图 3.12 所示。

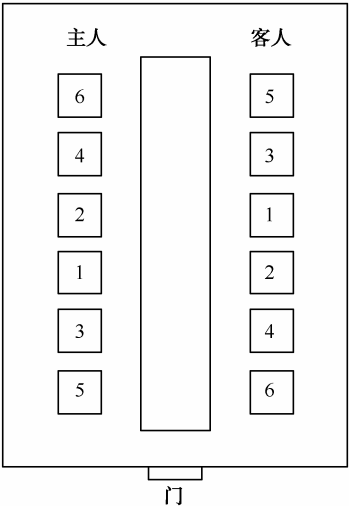


图 3.11 会谈相对式座次 1

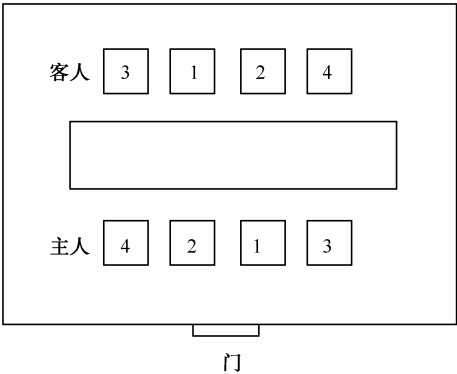


图 3.12 会谈相对式座次 2

② 主席式。这种形式适合三方或三方以上的多边会谈。在会场里面设一个主席台，发言人轮流到主席台上发表意见、陈述观点。如图 3.13 所示。

③ 自由式。这种形式是与会各方（三方或三方以上）不排列顺序，可以随意而坐。会场通常是圆桌式的会场布置，表明各方平等的关系。一般东道主坐于背靠门的下座，表明对客方的尊重。

（4）乘车的座次。商务人员在接待工作中常常为来宾安排乘坐轿车等事宜，乘车座次如何安排也是体现文秘人员工作是否周密、对来宾的尊重程度如何的一个重要方面，因此不可小视。

由于各国交通规则不同，在不同的国家，轿车座次礼仪也不相同。英、美等国是靠左行驶，我国是靠右行驶。以我国为例，乘坐轿车的位次原则如下：右高左低，后高前低。另外，情况不同，也有不同的安排。我们既按原则办事，又尊重他人选择。

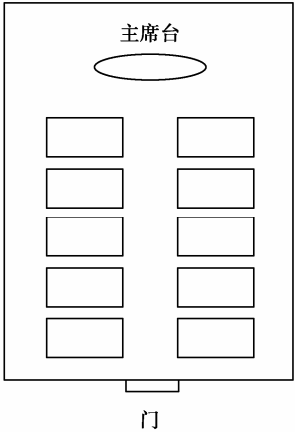


图 3.13 会谈主席式座次

① 驾驶者是专业司机。双排五座轿车，除司机外，其他人员的尊卑位次是：后排右座，后排左座，后排中座，前排副驾驶座。如图 3.14 所示。

若非常讲究座次的话，则后排只坐两人即可。如图 3.15 所示。

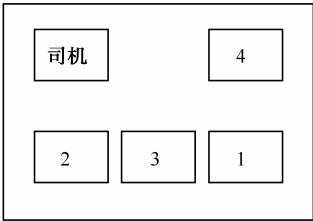


图 3.14 驾驶者是专业司机时的座次 1

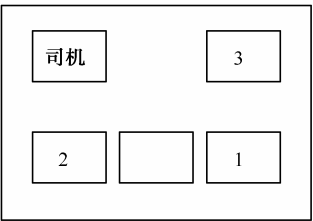


图 3.15 驾驶者是专业司机时的座次 2

② 驾驶者是主人时。当主人开车时，位次尊卑顺序不同。双排五座轿车，其他人员的尊卑位次是：副驾驶座，后排右座，后排左座，后排中座。主宾应该坐在前排副驾驶的座位，与身份相当的主人并排而坐，也表示了对主人的尊重。如图 3.16 所示。

若非常讲究座次的话，则后排只坐两人即可。如图 3.17 所示。

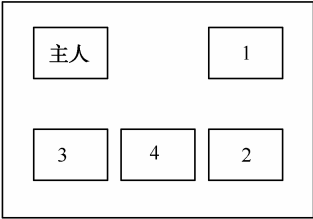


图 3.16 驾驶者是主人时的座次 1

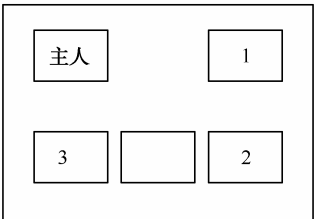


图 3.17 驾驶者是主人时的座次 2

2. 次序礼节

（1）行走的次序礼节。行走次序是指人们在步行中的位次排列顺序。商务人员在陪同领导、宾客时，要特别注意这个问题，不可违反，否则有不礼貌之嫌。

行走原则一般是：

- ① 二人行。前后行：前为尊，后为次；左右行：右为上，左为下；沿路行：内侧为上，外侧为下。
- ② 三人并行：中为尊，右为次，左为下。
- ③ 男女同行：女在右，男在左；或女在内侧，男在外侧。
- ④ 主客同行：主人应让客人走在内侧，主人走在外侧；若路况不好或路灯不明时，主人应走在客人前面，照顾提醒客人。

（2）乘坐电梯的次序礼节。有电梯工值守时，应让尊者、客人先进或先下。没有电梯工值守时，秘书应先进电梯，按住电钮，请尊者、客人后进或先下，防止被门夹住。

（3）上下楼梯的次序礼节。上楼梯时，应让上司、客人、年长者、女士走在前面，秘书、随员走在后面。下楼梯时，年份低者、年轻人、男性、主人应走在前面，上司、年长者、女士、客人走在后面。这种次序礼节是使尊者、需要照顾者总处在上方，万一他们不小心踏空摔倒，走在下面的人能很快将他们扶住。（如图 3.18 所示）

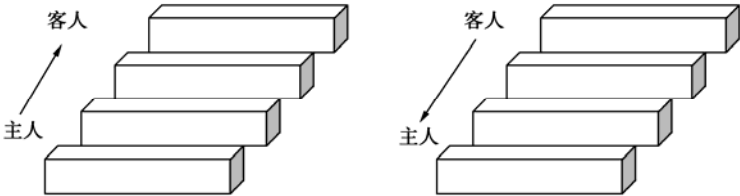


图 3.18 上下楼梯的次序

温馨提示

如果接待的是女士，而她又穿着短裙。这时上楼梯，接待人员就要走在前面。这是为防止女士所穿短裙高高在上，有“走光”的危险。

(4) 进出门的次序礼节。在接待工作中，秘书经常要引导客人进出房间。如果房间门朝内推，秘书应走到前面，进门并把房门推开、扶持好，等尊者进门后，再把门关好；如果房间门朝外拉，秘书也应走上前去把门拉开，扶持好，等尊者进门后，自己再跟进来，并把门关好。

3. 距离礼节

在人际交往中，距离是一种无声的语言，它可以显示出人与人之间关系的亲疏远近。在商务活动中，人们更注重亲疏有别、距离有度。关系不同、场合不同，人与人之间的距离也不同。常见的几种不同的距离有：

(1) 私人距离：即两人之间的距离在 50 厘米之内。这一距离适用于家人、恋人、亲密朋友之间。

(2) 社交距离：即双方距离在大于 50 厘米、小于 150 厘米之间。适合于同事、一般朋友之间。这是人际交往中，或站或行所保持的一种最正规的距离。

(3) 礼仪距离：也叫尊重的距离。即双方的距离在大于 150 厘米、小于 300 厘米的范围之内。适用于讲课、演讲、会见、会谈、仪式等比较严肃、庄重的场合。

(4) 公共距离：即双方保持 300 厘米以上的距离。这种距离适用于在公共场合与陌生人相处的最佳距离。这使双方互不干扰，各自都感到轻松自然。如图 3.19 所示。

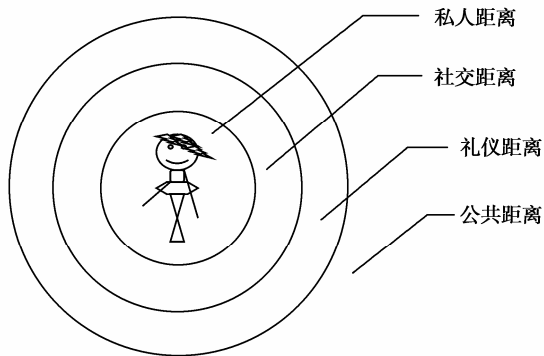


图 3.19 距离礼节示意图



实践训练

1. 单项训练

(1) 请给下列在主席台就座的位置排列位次顺序。



(2) 请为下列的会谈安排主客顺序和位次顺序。

图 1:

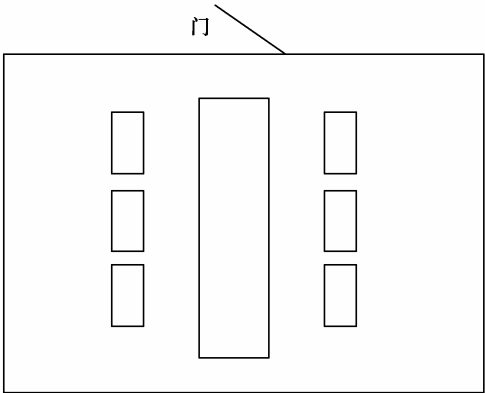
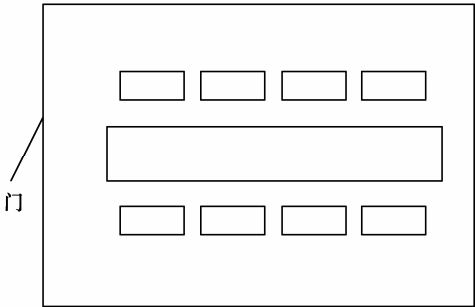
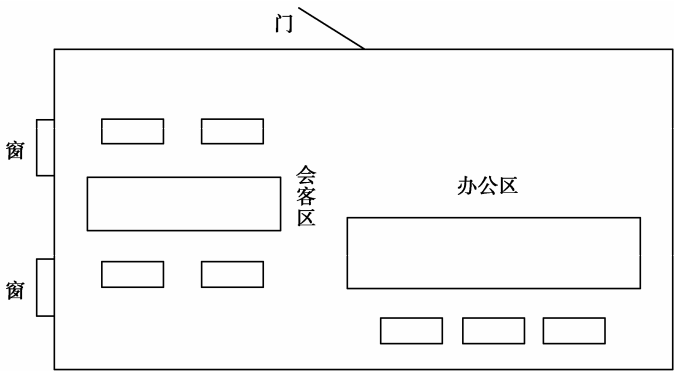


图 2:



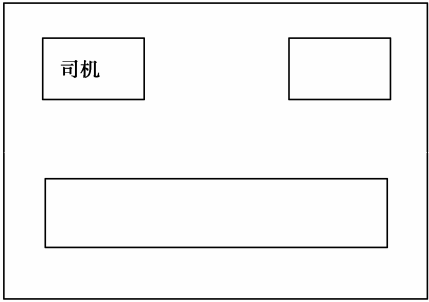
(3) 请给下列的会客区安排座次顺序。

图 3:



(4) 请给下列双排五座轿车安排位次顺序。

图 4:



2. 综合训练

【案例分析】

恒盛商务信息公司的办公室秘书杨书虹代表他的领导到机场迎接来公司进行考察的一行 6 人。双方见面后，杨书虹安排考察团刘团长坐在小车后排的右边，可刘团长却执意要坐到司机旁边的副驾驶的位置上，几经争让后，刘团长不太情愿地坐在了后排右座。之后，刘团长似乎不太高兴，杨书虹也感觉非常别扭、委屈。她认为，我把后排右座这个上座安排给团长坐，难道错了吗？他为什么不高兴呢？

【综合情景训练】

长沙某职业技术学院迎来首届秘书节。学院决定由学生社团中的秘书协会牵头，筹办一系列庆祝活动，锻炼他们的组织协调、处理事务能力。协会会长系文秘专业大三学生李阳，他工作热情高，积极主动，组织编排了一系列精彩节目，吸引本专业及外专业的学生前来观看，借此扩大文秘专业在全院的影响，提高其知名度。开幕式那天，李阳安排六名同学站在门口负责接待，邀请了文秘专业所在系部的赵主任、系学工处李书记、文秘专业教研室主任路教授及其他专业教师郑教授、钱教授、周老师、欧阳老师。另外，李阳还特邀了院学工处

干事蔡老师（负责学生管理工作的年轻干事）参加。

请模拟演示这次秘书节开幕式的位次安排及接待过程。

实训要求：

- 分组训练。把全班学生分成若干组，一组 13 人左右。每一组再分成两个小组，一个小组扮演教师，一个小组扮演秘书协会成员，负责接待工作。
- 形象要求。仪装得体，仪容得当，仪态规范大方。
- 角色互换。每一组演示一遍之后，角色互换，再演示一遍，相互指正和点评。

第 3 单元

日常接待礼仪



情景导入

沈唯音是豪翔大酒店总经办的秘书。总经办只有主任郑重和她两个人，一遇到郑主任外出，就只有她一人在办公室忙碌了。一天，小沈正忙着打印一份总经理急需的报告，外面走进来一个人。小沈一边忙着打字，一边抬头看了来人一下，问：“你找谁？”那人回答：“我找你们总经理。”小沈说：“总经理正在会见重要客人，请你坐在那里等一下吧。”说完又自顾自地忙了。那位客人等了十几分钟，仍不见有人招呼他，又站起身来走到小沈身边问：“你们经理什么时候有时间啊？”小沈还是一边忙着手头上的事一边说：“我也不知道，刚才的客人还没有出来，你就坐在那里等吧。”那位客人一听，气愤地说：“你这是什么态度啊？”说完就径直走到别的科室询问有关酒店管理及营业情况。但由于没有人陪同，每个科室里的人都没有把他当回事，只是随便应付了几句，为此，他非常气愤。临走之前径直走到小沈面前说：“你们公司的服务态度太恶劣了，这怎么能做好酒店呢？”

事后，小沈得知那位客人其实是一位公司的老总，为寻求当地的合作者，他特意未经预约，亲自来了解体验酒店真实的经营情况。但因为在此遭到一系列冷遇，他打消了与豪翔合作的念头。后来，总经理把小沈和相关科室的人叫到办公室狠狠地批评了一顿。



项目任务

假如你是沈唯音，你该如何接待这位客人？

假如你是总经办秘书，你该如何做好接待工作？



任务分析

秘书沈唯音之所以冷淡了这位未预约的总经理主要原因是由于总经理正在会见重要客人，不能马上会见这位未预约的来访者，而又赶上她手头的工作比较忙，顾不上好好地接待他才造成一个良好合作机会的丢失。

如果总经办工作确实比较忙的话，也不能成为忽略冷落客人的理由，可以考虑合理增加或调整人员，不能因繁忙造成疏漏而影响正常的接待工作。作为一名合格的秘书，应当热情接待每一位来访者。另外，单位其他科室、部门都是集体的一部分，虽然接待工作不是本部门分内的事，但如果每一个员工都能把公司当做自己的家，把自己当成是公司的一分子的话，就应当对每一位客人笑脸相迎，热情接待。那种对来访者爱搭不理、不冷不热的态度，也反映出单位的管理水平和经营策略的一些问题。

机会可能存在于每时每刻，机会也许就在每个人的手中，关键看你如何把握了。



相关知识

接待工作是秘书工作的重要内容之一。秘书部门是一个单位的形象和窗口，文秘人员接人待物的态度往往关乎单位的形象和声誉，而讲究礼仪既是密切单位与公众关系的重要手段，又是树立良好组织形象的重要方式。

1. 接待人员的形象要求

接待人员代表了单位的形象，要求具有一定文化素养，经过专门的礼仪训练，品貌端庄，举止大方，口齿清楚。接待人员的服饰妆容要求整洁端庄，头发要清洁，手部要干净，因为手部的肢体语言仅次于脸部，与人握手、呈送公文，一伸手感觉健康干净，才会心情舒畅。女性接待人员宜着套装或套裙，要略施淡妆，这样显得比较隆重、正式；男性接待人员宜穿西装或制服。

2. 日常接待工作

(1) 准备工作。

① 前台秘书接待的准备工作。前台秘书是第一个迎接来访客人的人，在整个接待工作中起到衔接分流的重要作用。

a. 心理准备。

一是待客诚恳。秘书人员在迎接客人来访时，要有一种“欢迎惠顾”、“感谢光临”的心理，这样才能以自己最大的诚心、热情和耐心面对一切问题。来访的客人无论是有预约还是无预约的，无论是通情达理的还是脾气暴躁、爱钻牛角尖的，无论是一个客人还是团体，秘书人员都要以诚相待，不急不躁，从容镇定，让对方感受到你的热情和尊重。

二是善于合作。当看到同事比较忙碌，而自己正好清闲时，要主动帮助同事做一些力所能及的事情。这种互助行为，能传递一种协作精神，一种真诚的情谊，有助于营造同事之间良好的合作气氛。同时，也能给客人传达一种信号，即这是一个团结协作、奋发向上的、集体荣誉感很强的团队，益于提升企业形象。

b. 物质准备。

一是环境准备。接待环境包括前台、走廊、会客室等。这些地方都应该整洁、清新、明亮、美观、安静。可以放置一些花卉、绿色植物，还可以在墙壁上挂一些雅致的壁画，让人一进门就觉得清静雅洁，身心愉悦。

二是物品准备。接待室沙发、办公桌的质地要好一些，样式要线条简洁流畅，摆放要整齐，桌面要干净。办公用品的摆放也要整齐，小件用品不可随意乱放。茶具、茶叶、饮料应该事先准备好，茶杯要干净，不可有污渍，不可有残破的缺口。临时客人可使用一次性杯子，但重要客人还是使用正规茶具为好，这样显得正式、庄重一些。

② 部门秘书接待的准备工作。接待来访者是部门秘书的重要工作，部门秘书（包括经理秘书）也是上司的时间管理者。

a. 为上司明确预约来访者。在商务交往中，如果想要拜访某人，就应事先打电话进行预约，提出访问要求、说明访问目的。如果上司同意，秘书就应为上司安排合适的时间接待。

作为部门秘书，应该为上司明确一天的主要工作和一个阶段的工作任务，可以通过列表方式体现出来。可根据具体工作情况，灵活设计上司的周工作计划表和日工作安排表。

张经理周工作计划表

时间（10月8~12日）	任 务
星期一	例会（布置本周主要工作任务）
星期二	接待朝阳公司陈总
星期三	调查、了解关于销售额下降的原因
星期四	到总公司汇报近一阶段的工作情况
星期五	周工作总结，听取本周工作情况

张经理日工作安排表

时间（10月9日，星期二）	任 务
9：00—10：00	接待朝阳公司陈总，介绍我方关于合作事宜所具备的条件
10：00—11：30	陪同陈总参观本公司
11：30—13：00	宴请陈总一行
15：00—17：30	双方具体协商合作事宜

b. 准备相关资料。预约客人的时间一经确定,秘书就应该提前准备相关的资料,包括客人的个人情况、客方公司的基本情况、商谈的合同或协议、方案样本等各种资料。

(2) 日常接待程序。接待工作是树立公司形象、体现工作效率和服务态度的重要手段。接待工作做得好,能扩大公司的对外影响,坚实公司与客户的关系,还利于上司工作的顺利开展。因此,秘书在接待客人时,不能粗心大意,敷衍了事,一定要诚恳细致,礼貌待人。

秘书日常接待工作步骤如下:

① 热情迎客。

a. 面带微笑,起身站立,主动问候。常用的礼貌用语有“您好,欢迎光临”、“您好,需要帮忙吗?”、“先生您早”、“赵经理好”、“见到您真高兴”、“很荣幸再次见到您”和“欢迎阁下莅临指导”等。

小锦囊

涉外交往的问候语

对外国人用“Good morning”或“Good afternoon”来问候较合适,而用“Hello”或“Hi”显得太随便,用“How do you do”则显得太正式。

b. 对所有的客人,秘书都应热情周到,但在接待的方法上,则要灵活掌握。如,对第一次来访的客人,当客人通报单位和姓名后,秘书应复述一遍记在心中,也显得对对方的重视;对往来较密切的客人,秘书就可以这样招呼“×经理,您好,我们×经理正在等您。”

c. 若遇上被访者正在接待其他客人或开会时,秘书不要口头传达有来访者到来,而应用纸条进行联络。如果无法接待,秘书应立即说明情况,主动请来访者留言或留下联系方式,并保证会将留言尽快交给被访者或让被访者回来后及时与之联系。

② 热情待客。若来访者早于预约时间到达时,秘书应请其入座,并倒上茶水或饮料,递上报刊书籍以打发时间;在离预约时间还有五分钟左右的时候,秘书再通知被访者。

上茶或饮料时,秘书要征询客人的意愿。征询方式最好采用封闭式提问而不是开放式提问的方式,如“您喜欢喝什么茶”或“您喝点儿什么”。这种开放式的提问方式给客人以无限的选择空间,反倒难以把握了。因此,采用封闭式提问给出几种选择的可能,客人就能有针对性地回答了。如“您喜欢喝茶还是饮料”、“您喜欢喝橙汁还是咖啡”等。

中国传统的茶道是非常讲究的。我们虽然不是进行茶艺表演,但也应讲究上茶的礼仪。具体做法是:

a. 茶具的准备。不可使用没有清洗干净的茶具;不可使用有缺口的茶杯。

小锦囊

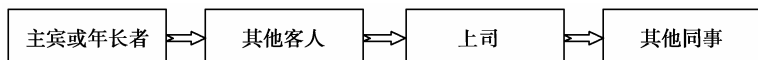
茶杯的选用

一般来宾，最好是使用一次性的纸杯冲泡“袋装茶”或罐装茶，这样接待人员就不必为茶具是否雅观而担心了，客人也不会为茶具是否消毒而疑虑。但对重要客人，还是要使用清洁的瓷杯为好，显得正式庄重一些。

b. 泡茶。不要用手拿茶叶，用茶匙，两茶匙即可，也可用茶叶盖量茶叶；要用开水泡茶，使茶叶充分涨开；茶杯内的茶水至八分满即可，不可太满溢出来烫到客人；送给客人时可适当提醒“小心，别烫着”。

c. 端茶。端送茶水，最好使用托盘，显得卫生又雅观；托盘内放置一块干净的抹布，以便茶水溢出时及时擦拭；接待人员端茶时，手应端在杯子 1/2 以下的位置，手指千万不可碰触杯口。

d. 敬茶。双手敬茶。接待人员要用右手端持杯子，左手扶杯底，双手敬茶。当不能用双手时，也一定要用右手端杯敬茶；敬茶要先客后主。若客人人数较多，可以按级别先高后低依次敬上，也可以按顺序逐个奉上。然后再敬主人方，也是先职务高，再职务低的，也可按顺序依次敬上。如图：



后退转身再离开。最好从客人的右后方上茶，放在客人右前方，然后，后退一步，转身离开。若客人是背墙而坐，接待人员要从前方把茶水放置客人右前方的茶几上，并将杯把朝向客人，然后，后退两步，转身离开。

敬茶的同时，面含微笑，说声“请用茶”。若打扰客人交谈了，要说声“对不起，打扰了。”

e. 交谈。如果被访者暂时还没有到，接待人员就应与客人交谈。谈话是接待工作的重要内容，通过谈话可以增进双方的了解，促进感情的加深。可以说一些轻松的、无关紧要的话题，不要谈论本公司的保密事宜或不利于本公司形象或声誉的话题。

f. 规范引导。适时提示。当约见的时间到了，接待人员引导来宾会见上司时，可以提示说：“我们现在去赵总的办公室”，使客人思想上有所准备。

行走距离要适当。与来宾同行时，接待人员通常走在来宾左前方一米左右的距离，配合来宾的步速，并不时侧回身体招呼来宾，应答提问。遇到高低处时，主动提醒“这儿有个台阶，请小心。”遇到交叉或转弯时，要伸出右手向来宾示意走向，并说：“这边请。”当来到会客室时，接待人员应停下来，面向客人说：“这里就是”，并为其开门引进。

主动帮助客人挂放衣帽。把客人领进会客室后，接待人员应主动帮助客人把脱下的外套挂放在衣架上，或把雨具放在适当位置。

规范介绍。若被访者已经在等候了，接待人员应按规范要求为双方做介绍。

③ 礼貌送客

接待工作要善始善终，既要热情迎客，还要礼貌送客，否则无论你的前期工作做得多好，都可能因为送客时的疏忽大意而前功尽弃。

一般来说，道别应由客人先提出来。客人不提出道别，主人不能先提出来。主人也不能站起来来回走动，四处张望，或看表、问时间，这样会给人一种下逐客令的感觉。当客人提出要走时，主人还应婉言相留。客人执意要走，并站起身后，主人才能站起来。接待人员要提醒客人不要忘记所带东西。

还要说一些礼貌用语，如“以后多联系”、“好走”“一路平安”等。“出迎三步，身送七步”，接待人员要根据实际情况，将客人送至办公室（或接待室）门口，或送至电梯口或单位的大门口，并向客人握手道别。但秘书不能先伸手，否则有“逐客”之嫌。不管送至哪里，都应面带微笑，挥手目送客人远去。如果客人是自己开车来的，则要等车消失视野中，才能离开。

3. 团体来访的接待工作

团体来访一般比日常来访的人数要多，日期也要长，涉及的部门和人员也要复杂得多，因此，一定要提前做好准备工作。

（1）准备工作。团体来访的准备工作主要有以下几个方面：

① 了解基本情况。

基本情况一般包括以下几个方面：

项 目	具 体 内 容
来宾简况	姓名、性别、年龄、民族、宗教信仰与政治倾向、单位名称、职务职称及来访总人数，还有职务最高的领导是否携带配偶等
来访者的来访计划	来访意图、来访要求、住宿安排等
来访者抵达和离开的具体时间	日期、具体时间、车次或班次等

② 制定接待计划。来访团体的接待计划一定要制定得详细周全。主要包括以下几个方面：

a. 确定接待规格。接待规格是从主陪人的角度来确定的。

高规格接待是指主陪人的职务比主宾职务高的接待。这种接待规格一般表示对对方特别重视，也称破格接待。这种方式能表明对对方的态度与合作的诚意。当对方的来宾事关重大或我方非常希望与对方发展时，可以采用高规格接待。一般应慎用、少用。用多了，会影响到主陪人（即领导）的正常工作。而且第一次用了高规格接待，以后也应如此，否则对方会产生受冷落之感。

低规格接待是指主陪人的职务比主宾职务低的接待。这种接待往往是由于行政职务级别

的限制所造成的。常见于基层单位。如诚阳总公司的董事长到下属分公司参观，那么下属分公司职务最高的人也只是一个分公司经理，他的这种接待就是低规格接待。另外，有时主陪人临时有要事不能出席会见，只能委托一个职务稍低一点的人来接待，这也是低规格接待。但这种接待是不得已而为之，不可常用，否则会影响到对方今后关系的发展。

对等规格接待是指主陪人的职务与主宾职务相同的接待。这是最常用的接待规格。在商务活动中，通常就采用此种接待方式。

温馨提示

接待规格要由上司最后定夺，秘书只提供一个参考意见。接待规格一经确定，不要轻易更改。如若遇到临时的突然变化，如上司临时出差或生病，只能让他人代替。这时，秘书人员一定要告知对方，解释原因，并诚恳致歉。也要征求一下对方的意见，看看他们是否变更主宾，形成对等访问。

对以前接待过的客人最好参照上一次的接待规格，不宜变更。

b. 拟定日程安排。要根据工作需要和来访目的拟定日程安排表。日程安排包括日期、时间、地点、活动内容、主陪人员、工作人员等内容，一般用表格形式列出。日程安排拟好后，一定要请上司过目，修改确定，秘书再传真给对方，征求意见，再一一落实。

日程安排表（2007 年 11 月 12 日）

时 间	地 点	活 动 内 容	主 陪 人 员	工 作 人 员
9: 00—11: 00	主楼二会议室	会见	本公司主要领导、办公室主任、 公关部部长、技术部主任	张星秘书 赵音秘书
11: 30—12: 30	宾馆海王星厅	中餐	同上	张星秘书 赵音秘书
13: 30—15: 00	礼堂	会谈	同上	张星秘书 赵音秘书
15: 20—16: 20	现场	参观实验大楼	同上	张星秘书 赵音秘书 伍刚司机
17: 00—19: 00	海王星厅	晚餐	同上	张星秘书 赵音秘书

日程安排表确定之后，要给每一位参与者都发一份计划安排，以免工作中出现人员不到位的现象。对一些重大接待活动，还要对员工进行服务接待礼仪的专项培训。

c. 拟订经费计划。要根据接待规格、活动内容和本单位有关接待方面的规章制度，拟订经费计划。原则上要求从简务实，节约开支。一般经费开支有以下项目：

项 目	金 额（元）
工作经费	×××
住宿费	××××
餐饮费	××××
劳务费	××××
交通费	×××
参观、游览、娱乐费	××××
纪念品费	××××
宣传、公关费	×××
其他费用	×××
合计	×××××

工作经费是指大型活动需要租借会议室、打印资料、购买一些文具等。

住宿费是指来宾和某些工作人员住宿的费用。有时这一项客人可以自行解决，就可省略。

劳务费是指外请讲课的课酬、演讲费用、员工加班费、服务人员费用等。

纪念品费是指为来宾准备有一定纪念意义或有地方特色的礼品所需费用。

宣传、公关费用是指有些大型活动往往要在一些媒体上进行宣传，或请一些知名人士出席一些仪式、典礼等的费用。

- 如果来宾的食宿费、交通费、参观娱乐费等需要自理，就应把数目提前告知对方。
- d. 落实工作人员。对大型、正式的商务交往，接待人员应本着身份对等的原则加以确定，宾、主双方身份、职位应大体相当，人数应基本相同。其他各方面的服务人员、礼仪人员都要根据接待规格一一落实到位。
- e. 预订宾馆、餐厅。根据接待规格确定宾馆和餐厅。在安排住宿时，要把年纪大的、身份职位高的人安排在朝向好、设备好的房间。同一个单位的人尽量安排在邻近的房间。

温馨提示

安排餐饮时，一定要考虑到来宾中是否有少数民族和外宾，应尊重他们的饮食和风俗习惯，进行妥善安排。若有外宾，则不能把成年同性的人安排同一房间，而应一人一间（除非是夫妻、家人外）。

- (2) 发出邀请函。一般应提前一周以上的时间发出邀请函。有的大型商务活动可能要提前几个月发出邀请函，以便应邀者能提前安排，做好应约准备；主办方也能因组织工作的繁杂而提早准备。
- 在发出邀请函的同时，随寄活动介绍、活动计划、回执、预订返程车票或机票等。

(3) 接待来宾。

① 迎接客人。根据接待规格迎接来宾。重要客人应由身份对等的人亲自迎接。如果是迎接不熟识的来宾，可以使用欢迎横幅或接站牌，准确接到来宾，且一定要确认来宾的身份。有时还由年轻女性奉送鲜花，迎接贵宾的到来。然后由秘书先把主方人员一一介绍给来宾，客方秘书再一一介绍来宾身份。

小锦囊

献花小学问

在西方的意大利、法国、德国等国家，红玫瑰被视为爱情的象征，因此，在一般社交场合不适宜献玫瑰花。

温馨提示

秘书在介绍时，一定要实事求是，将领导介绍给来宾时，只说明职务、姓名，切忌胡乱吹捧，以免领导处于尴尬境地。对于副职领导，第一次介绍时，应说清是副职，但以后再提到此领导时，可以不再出现“副”字。如第一次介绍张鹏副总经理时，可以说：“这是张鹏副总经理”，以后就称“张总经理”或“张总”即可。

② 安排住宿。接到客人后，应陪同客人到预订的宾馆，安排好住房。然后，主方把确定的日程安排表、就餐凭证等交给来宾，并告知下一项活动的时间、地点，稍稍寒暄之后，便可离开，让客人尽早休息。

③ 安排固定引领人员。如果来宾对本地不熟悉，尤其是外宾，应该委派固定引领人员（如司机、秘书或其他工作人员）负责接送。但不能进入客人房间，而应通过电话联系，确定在某个地点（如宾馆大厅）会合。

④ 安排参观娱乐活动。参观游览娱乐是很多商务活动中应有的内容。在安排活动时，应注意以下一些问题：

- a. 尊重来宾意愿，尽量满足其要求；
- b. 注意保密。如果是参观本企业，应避开涉及商业秘密的地方；
- c. 要选择驾驶经验丰富的司机、车况好的车辆和可靠的有经验的陪同人员；
- d. 要做好服务。如果路途遥远，要事先安排好餐饮、住宿，在车上备好水、简单食品和常用药品等。

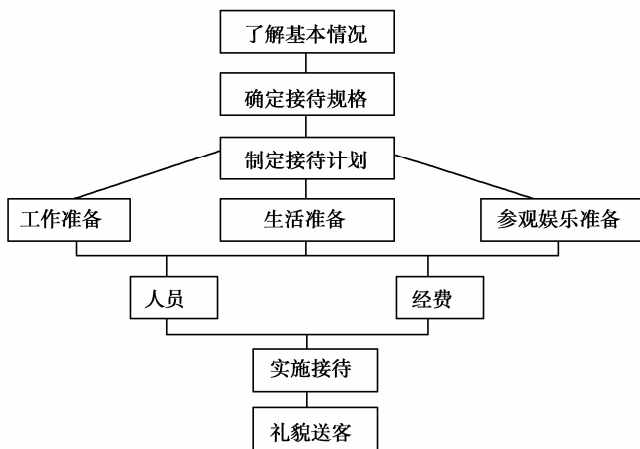
(4) 送别来宾。接待工作要善始善终，与客人话别也是必不可少的环节之一。

- ① 对重要客人，可安排高层领导在来宾走的前一天晚上或离开前到宾馆话别；
- ② 赠送礼品。在活动时赠送给来宾，或在领导与客人话别时送上礼品；
- ③ 按照迎接客人的规格送客；

④ 电话问候。估计客人已经到达目的地，秘书可以打电话问候，关心并感谢客人的来访。

(5) 善后总结。送走来宾之后，秘书要对此次活动的费用及时结算，对所有资料进行整理、归类、存档，撰写接待工作总结，向上司汇报。

(6) 来访团体的接待流程。



实践训练

1. 单项训练

- (1) 塑造接待人员形象；
- (2) 面带微笑，起身站立，主动问候；
- (3) 上茶；
- (4) 规范引导；
- (5) 礼貌送客。

实训要求：

教师示范，学生模仿；互相指正，教师小结。

2. 情景训练

【情景】：豪翔大酒店总经办郑重主任原本定于某天上午九点接待远道而来的朋友——雅安律师事务所刘建华所长及其秘书，但因临时有事，不能及时赶回，郑主任就安排秘书沈唯音先接待两位客人，等待他回来。

秘书沈唯音与刘建华所长二人从未见过；

秘书沈唯音认识刘建华所长及其秘书。

请演示这两个接待的情景。

实训要求：

- (1) 角色扮演；分组训练
- (2) 互相批正，多次演练。

3. 综合训练

【案例分析】

这几天，秘书张薇一直忙着协助办公室夏斌主任接待从总公司来的欧阳印理董事长一行五人。想想还有一天正式日程安排就要结束了，欧阳董事长可能就要走了，张薇觉得可以轻松一阵子了。心里正高兴时，夏主任突然把她叫到办公室说，他有要事临时出差几天，而欧阳董事长因长期没有回老家了，想再待几天，好好转一转，玩一玩，了解一下家乡的变化和风俗人情，接待工作由张薇负责。虽说，欧阳董事长说的是“转一转，玩一玩”，但张薇一点也不觉得轻松。她马上就游览项目及具体节目征求经理意见，而且在主任临走之前做了请示。当天晚上，张薇还临时抱佛脚，请一位当导游的朋友给她好好上了一堂课。

游览当天，张薇陪同董事长逛了当地的名胜风景。一路上，她侃侃而谈，从正史到野史，从风土人情到美味佳肴，张薇如数家珍、一一道来，让离开家乡多年、对家乡感到有些陌生的欧阳董事长听得如痴如醉，不停地赞叹小张见多识广。而张薇则暗自感激那位当导游的朋友。

从此，每次欧阳董事长来本公司，总要和张薇一起聊聊家乡的情况。一来二去，两人变得熟悉起来。在公司里，人们对张薇的印象也不再只是一个小黄毛丫头了。

实训要求：请你说说作为一个文秘人员，从张薇的身上，你能学习到什么？

【综合情景训练】

前台接待礼仪

客人：

- 公司总裁龙腾先生
- 助理郭可馨小姐

公司前台接待人员：

- 办公室主任卢拓先生
- 前台接待秘书李诗音小姐
- 总经办秘书黄梅小姐
- 酒店前台服务员
- 酒店客房服务员

情景：

（旁白）一辆轿车在驶向飞翔公司的途中。某外贸公司总裁龙先生及其助理郭可馨小姐即将到飞翔公司参观，协商一些合作事宜。

龙先生：小郭，你是第一次到长沙吗？感觉如何？

郭可馨：不错啊！这里环境优美，道路开阔，交通便利。很想借此机会游览一下岳麓山，看看闻名天下的岳麓书院。

龙先生：那是当然。

郭可馨：哦，龙总，长沙有那么多机械公司，您为什么只选中这家飞翔公司呢？

龙先生：呵呵，你有所不知，这家飞翔公司的新产品在全国同类产品中质量是一流的，而且服务也是一流的，他们的管理理念也是非常先进的，因此，我选中了他们。这次来就是想实地考察一下，看看我们有没有合作的缘分。

（旁白）不知不觉中，轿车已经到达飞翔公司的办公楼前。当他们走下车时，李诗音已等候在一楼大厅里了。他们马上微笑着迎上前来。

李诗音：龙总，欢迎光临！（同时面向郭可馨小姐微笑致意，并说）欢迎光临！

（旁白）这时，卢主任远远看见龙总走进大厅立刻迎上前去。

卢拓：龙总您好！很高兴再次见到您！（握手）这位是？（同时面向郭可馨小姐微笑致意）

龙先生：卢主任您好！这位是我的秘书，小郭（转过头来）。小郭，这位是办公室卢拓主任。

卢拓：郭秘书，您好！很高兴认识您。

（旁白）郭可馨与卢拓握手、递送名片。

（旁白）卢拓转向李诗音说：李秘书，请带两位去酒店，安排他们的住宿吧。

李诗音：好的，卢主任。（转向龙、郭）两位这边请。（用右手示意酒店方向，并帮助龙、郭二位拿一些行李，卢拓也帮着拿一些行李。这时，总经办黄梅秘书过来，见此情景，也接过他们手中的一件行李一起朝酒店走去）

（旁白）到了酒店前台。

前台服务员：欢迎光临！

卢拓：我们已经为您订好了房间，请二位签一下名就行了。

龙先生：哦，你们服务真周到，非常感谢！

卢拓：不客气，这是我们应该做的。

酒店服务员：这是钥匙牌，这是早餐券，请收好。

酒店客房服务员：龙先生，这边请，是六楼 666 和 668 两间房。（用手示意走电梯）

（旁白）服务员带领他们乘电梯、走过道，来到了 666 房间。客房服务员，插入房卡，打开房门。

客房服务员：龙先生，请，这是您的房间。

（旁白）众人放下龙先生的行李。服务员又走到临近的 668 房，插入房卡。

卢拓、黄梅则陪同龙先生说了几句话：“明天我们的活动安排表在这里，您有时间看看，明天早上七点半我在楼下等您，我们一起吃早餐。一路辛苦了，好好休息一下吧！”

（旁白）郭可馨、李诗音则跟随服务员来到临近的 668 房间。

客房服务员：郭小姐，这是您的房间，请！

李诗音等放下郭可馨的行李，也交代了几句，便告辞出来了。

请把这一接待过程演示出来。

实训要求：

（1）分组训练：每八人一组，分别扮演其中七个角色，另一个是旁白；

（2）要综合运用以前所学知识；

（3）在演练的过程中，每一位同学要认真对待，注意服饰、举止与仪容的协调，交谈的声音、语调、话语内容要适宜；

第 4 单元

不同对象的接待礼仪



情景导入

一天，星盛集团旗下的星盛商业广场总经理秘书唐玉涵看到一位身着西装、手提公文包、举止文雅的人走进办公室。小唐面带微笑，赶紧迎上前去，说：“先生，您好！请问您需要什么帮助吗？”来人从容不迫，不急不慢地说：“我是恒达公司的李××，我要见你们总经理，请尽快安排。”小唐看他西装革履、文质彬彬，心想应该是一位高层领导吧，再查看一下预约登记，得知他正是总经理约见的人，于是，她马上通报并带领客人会见了总经理。小唐刚返回坐在办公桌旁，就见外面又进来一位戴着一幅不时尚的墨镜、衣着随便且皱皱巴巴的人。他一进门就粗声大气地喊道：“你们总经理呢？我找他有急事，带我去见他！”小唐连忙上前说：“先生，您好！请这边坐吧，我们总经理正在开会，您能不能稍等一下？”说着赶紧去泡茶，一边泡一边想：怎么办呢？刚才的客人刚进去，他与总经理有重要事情商谈，不可能马上出来的，而这位客人脾气好像比较火爆，性格较急躁，衣着又土里土气，像农民老大哥，他应该不会有重要的事情，再看预约登记，这是一位未预约的客人，小唐心里正犯嘀咕：这可怎么办？



项目任务

假如你是秘书唐玉涵，你该如何接待这位不速之客？

对不同的客人，你有哪些不同的接待方式呢？



任务分析

作为秘书在日常接待工作中经常会遇到各种不同类型的人。衣着有朴实随意的，有典雅华贵的；性格脾气各有不同的，有的性格急躁，有的慢调斯理；也因文化层次、文化背景不同而形成各种气质类型的，有的温文尔雅，有的粗声大气。无论何种客人，秘书都应该以礼相待，不能以此来推断客人身份地位的高低和尊卑，也不能因受客人坏脾气的影响而冷淡客人。一个合格的秘书对所有的来宾都应该一视同仁，热情接待，不以貌取人，不凭感觉办事。当然，针对不同类型的客人，以及他们各自不同的来访目的，一个训练有素的优秀秘书也应当能够采用不同的接待技巧，只有这样，才是一个出色的上司的好助手。



相关知识

秘书在接待工作中，常常会遇到各种各样的人，要想处理好各种关系，就应该能够针对不同的来访者采取不同的接待技巧。

1. 不同对象的接待技巧

(1) 预约接待与未预约接待。

① 预约接待。一般的来访者会事先通过信函或电话的方式预约见面的时间和地点，以免因突然来访而造成被访者因没有提前安排而没有时间接待的局面。预约接待时被访者事先有准备，自己的工作不至于陷入尴尬和被动的局面。因此，我们提倡预约接待。

秘书人员在日常预约接待时，一定要细致周到，诚恳热情，按章办事。

a. 秘书预约接待工作程序：

- 提前了解来访者约定见面的部门或人员；
- 提前了解来访者来访的目的；
- 告知被访者，征求约见意向；
- 填写被访者来访接待日程表，适时安排上司与对方见面的时间和地点；
- 与来访者确定来访时间；
- 如果来访者是按预定时间准时到达，秘书应立即通知被访者；
- 如果来访者提前到达，秘书人员应请其入座，款待茶水、饮料。对重要客人，秘书应陪坐聊天，不能使其有被冷落的感觉。

温馨提示

若让来访者久等时，接待人员应说明大概需要等多长时间，以便让客人自己决定等待还是另约见面时间。这时，接待人员要诚恳致歉。

b. 预约接待工作流程图：



② 未预约接待。我们提倡预约接待，但对没有预约的来访者也要热情周到地接待，这既是对来访者的尊重，也是对被访者的尊重，还有利于企业良好形象的树立，有助于今后工作的顺利开展。

温馨提示

对于来访者，秘书不能一开口就询问“您是否预约了？”这样会使没有预约的人心中产生一种不受欢迎之感。作为秘书，应该事先对预约表中的信息了如指掌，当客人通报单位和姓名之后，秘书心中就应该知晓对方是否有预约。

a. 未预约接待的程序：

- 面带微笑，主动问候来访者；
- 当了解到对方没有预约时，仍要以欢迎的姿态接待对方；
- 询问来访者要访问的部门或人员姓名；
- 联系来访的部门或人员，询问他们是否有时间或愿意接待来访者，尽可能安排当天见面；

● 若被访者确实没有时间接见（或没有合适的部门来接见来访者），就要努力确定下一次约见的具体时间；

- 向来访者说明不能约见的原因，真诚道歉；
- 主动请来访者留言或留下联系方式，以便在被访者回来或有时间的时候与之联系；
- 在整个接待过程中，应使来访者感到舒适。

b. 未预约接待的注意事项

- 对未预约的来访者不能不理不睬，应表示出热情友好和愿意提供服务的态度；
- 如果正忙于工作，应暂时放下手中的活儿，招呼来访者；即便是正在打电话，也应向来客点头示意；

- 对陌生的来访者，一定要问清其姓名和所在单位的名称；
- 问明来访者的目的；
- 来访者若询问上司在不在，不能直接回答，而应说“请稍等，我去看看他在不在。”
- 如果对方不愿通报姓名，接待人员则务必问明，从客人的回答中，努力判断能否让他与上司见面；
- 如上司不在或联系不上，应向来宾说明原因，表示歉意；
- 不可在没有征得上司同意前就自作主张另定约会时间，但可以表示出愿意为对方另约合适的见面时间。

(2) 老客人的接待与新客人的接待。文秘人员在接待中，经常会遇到这样的情况：正在接待某位客人时，新的客人又前来拜访，文秘人员很可能因为招呼了这个没有招呼那个，而产生一些不愉快的现象。这时，文秘人员的工作程序应该是：

- ① 对原先客人表示歉意，请他稍等，立即招呼新客人，询问其来意；
- ② 如果招待新客人需要花较长时间，接待原先客人也要花较长时间，应向新客人说明情况，表示歉意，建议另约时间商谈；
- ③ 如果新客与原先客人都为了同一个原因、同一个问题而来，所谈内容也完全相同，接待人员可以介绍双方彼此认识，再一起进行讨论；
- ④ 如果自己与双方的谈话内容不同，也不便让彼此知晓的话，可以安排新客人到另外的会客室稍等，并告知他等候的大约时间。

温馨提示

不要因对新客人的接待而让原先客人等候太久。

(3) 内宾接待与外宾接待。

类 型	相同点（上一节已介绍，此为简略说明）	不 同 点
内宾接待	1. 要了解客人的基本情况，如身份、职务、来访目的、人数、性别等；	若是少数民族，应了解其宗教信仰，尊重他们的风俗习惯。
外宾接待	2. 了解客人到达和离开的时间、所乘交通工具、是否需要接站及安排食宿等；	1. 了解所在国的宗教信仰；
	3. 热情友好，不卑不亢；	2. 与外宾见面，至少提前半天预约；
	4. 合理安排各项活动日程；	3. 不要谈论年龄、收入等个人隐私话题；
	5. 礼貌送客。	4. 妥善安排食宿，成年同性不可安排在一个房间（夫妻、家人除外），应每人一间；
		5. 可赠送一些有地方特色的礼物，不要太贵重。

2. 接待人员在接待过程中应注意的问题

(1) 对性格急躁的人。性格不同，往往处理问题的方式不同。如果来访者是一个性格急躁的人，他可能会不断地催促你快点儿做这个，快点儿做那个，不尽如人意时可能还会发牢骚、

发脾气。作为一个训练有素的接待人员，应该一直保持一种稳定的心态，沉着应对，不能因他人情绪的波动而影响自己正常的工作秩序。因此，遇到性格急躁的来访者，即使他不停地催促，你还是要保持镇定，时时提醒自己“不要慌，不能乱”，“坚持原则，不能乱了秩序”，并向他解释清楚原因。如果是想约见上司而不能马上见面的话，可以建议他另约见面时间。

(2) 对着装档次高低不同的人。接待工作中会遇到各种各样的人，着装档次差异大的人比比皆是。如，有的西装革履，有的时尚前卫，有的平实朴素，有的怪异另类。接待人员不能完全从着装档次高低来断然判断一个人的身份和地位，还是应该按接待程序，仔细询问清楚其基本情况，再做相应的接待判断。如，有的推销员或业务员往往西装革履，风度翩翩，而有的公司老总可能也只是普普通通的着装，完全不像一个高级领导。春秋航空公司董事长王正华先生，他的一套西装仅两三百元，而且已穿三四年了。

(3) 对同事的客人。只要有来访者跨进公司大门，就是公司的客人，公司任何人都是公司的主人，代表的都是公司的形象，所以公司任何人对客人都应该以礼相待、以诚相待。所以，对同事的客人，也应该如此。

① 热情招待。对待同事的客人应该像对待自己的客人一样，因为他们同样是公司的合作者，只是具体的联系人不同而已。绝对不能面无表情、三言两语地把客人打发走，更不能置之不理。这不仅是没有责任心的表现，也是没有团队意识的体现。

② 不要越权行事。既然不是来拜访自己的，你肯定对相关情况不太了解，只要做好接待工作即可。与他们交流时，不要问东问西，或越权行事，胡乱承诺，只谈一些公司范围内允许的话题。那种越权行事，乱说一气的人，反而让人怀疑你的为人，以及公司的管理制度。

③ 及时联系相关负责人。对同事的客人，你做好一个临时接待即可，问题的解决还是要靠相关负责人。所以，你应该赶紧联系相关负责人，告知来访者的单位和身份，以便让同事有个心理准备。

(4) 对性别不同的人。性别不同，在接待中交流的话题往往也不同。如，对同性进行接待时，可能很快就找到了共同的话题，而在对异性的接待中，若缺乏工作经验，可能就会无所适从，甚至无话可说，出现冷场的尴尬局面。因此，要求接待人员学会寒暄，学会与不同的人说不同的话，让每一个与接触过你的人都觉得与你交谈轻松、愉快、舒适。当然，最好不要谈论政治、评价社会现象等，这样容易引起不同看法的争议，而应该谈论一些无关紧要的轻松的话题。如，一般来说，男性喜欢关注车（包括车型、车款、车的技术含量等），喜欢各种体育运动，户外活动等；女性喜欢谈论服装、化妆品、减肥或教育等话题。

(5) 对文化层次不同的人。秘书人员在接待工作中还应根据不同对象的不同文化层次选用恰当的语言来交流，否则，很可能会因为不能及时形成交流回应而产生误会。例如，你客气地向一位没有文化的老太太问：“你的配偶呢”，对方很可能会理解成“你有没有买藕呢”。因此，一般来说，文化层次越高，越喜欢用一些典雅的言辞，文化层次越低的人，往往喜欢用通俗易懂的更白话一些的语言，如果你使用一些雅语，他们可能会因为不能及时理解，而

难以做到充分沟通与交流，这会给接待工作带来不利影响。

(6) 对文化背景不同的人。由于文化背景不同，对同一句话或一个行为举止的理解就会产生较大的差异。如，我国老百姓见面时总爱说一声“你吃了没有”，外国人就不会理解这只是一句常用问候语，而会如实告诉你他吃了没有；还有对“爱人”一词的理解差异就更大了，我国是指“一方的配偶”，而西方则是“情人”的意思，因此，千万不可称外宾的丈夫（或妻子）为“你的爱人”，这会让他们很尴尬的。对同一个手势的理解也有较大差异。如，大多数国家对用食指与中指形成的V形手势，都表“胜利”之意，但在希腊等国家，若把手心向里，则是“下贱”的意思。

因此，接待人员在接待工作中，要大方得体，不卑不亢，提前了解对方的文化背景，风俗习惯。交流时的言谈举止都应符合对方的风俗习惯，尊重他们的宗教信仰，要根据对方文化背景的差异来选择合适的话语语言和体态语言，使双方轻松愉快地交流。



实践训练

1. 情景训练

【情景 1】：如果上司正在会客时，却又来了一位未预约的重要客人，并有重要事情找上司处理，你该怎么办？

实训要求：分组训练，四人一组，一个正在与上司交谈，协商要事，一个扮演秘书，一个扮演来访者。

（参考答案：请新来的客人先到会客室等候，然后将来宾的姓名和来意写在便条上交给上司，并等候指示）。

【情景 2】：秘书张洁正在与一位来访者谈话，又来了一位未预约的客人。这时，张洁该怎么做？

实训要求：分组训练，三个人一组，一个扮演秘书张洁，一个扮演来访者，另一位扮演刚来的未预约的来访者。

2. 综合训练

【案例分析】

一天，秘书方芳正在埋头整理文件，一位客人来了，一进门就说要找总经理。方芳一看日程安排表中并没有安排此人。可他反复说自己有非常重要的事情与总经理协商，口气严肃郑重，这让刚刚工作不到一个月的方芳不知如何是好。于是，就自作主张，带着他去见总经理了。过了一个小时，总经理才把此人送出门。然后，一脸的难看，对方芳说：“你是怎么搞的，一位推销员也带他进来，足足耽误了我一个小时的时间。以后一定要对来宾进行甄别，而且一定要事先征询一下我的意见。”说完就进办公室了。

实训请问：方芳错在哪里了？秘书人员应该如何甄别客人？

【综合情景训练】

星盛集团旗下的星盛商业广场经理秘书胡伟明（男）是一位文字功底非常好的人，且为人处事温文尔雅，沉着老练。一天，负责接待工作的同事唐玉涵陪同上司一起外出办事，办公室里只剩他一人了。上司临走之前，特意交代由他来处理办公室的临时事宜，若有急事再电话联系他。正当胡伟明沉浸在他的一篇为上司写的上报材料中的时候，急匆匆走进来一位陌生人（男）。来客说要找他们的领导，有要事相商，请胡伟明赶快安排见面。小胡一边带他到旁边的会客室，一边问他有什么重要事情。客人吞吞吐吐，不肯直接明说，小胡便请客人坐下，沏了一杯上好的龙井茶，彬彬有礼地说：“请用茶”，然后又一步一步地询问，姓名、单位、职务，是什么事情让他这么着急。原本急躁不安的来客看到小胡这般沉着镇定，也慢慢平息了心情，向他一一说明了。小胡觉得事情确实重要，便给上司打了电话，简要说明原委，并征询上司的意思。上司让小胡陪客人坐一会儿，他马上回来。刚刚跟客人说明上司不在家，请他稍等片刻，上司马上就回来。这时，又走进来一位衣着时尚，气质优雅，又非常年轻的女士，她也说要找他们领导，有要事协商。小胡赶紧向原先的客人道歉，请他稍等，然后，把报架上的报纸拿下来递给他。再请年轻女士到一旁的接待室，请坐，泡茶，询问了解她的基本情况。之后，小胡向她解释说，上司已经约了其他客人，今天没有时间再与她见面了，并提议另约时间。女士犹豫一下，留下联系方式，说回去等待小胡的电话，然后就走了。小胡送走女士后，赶紧招呼原先的那位客人，并诚恳致歉。这时，上司回来了，小胡礼貌地为双方进行介绍，双方问候、握手后，交谈起来，小胡便退出了会客室。

实训要求：

- 分组训练：每四人一组，一人扮演胡伟明，一人扮演男客人，一人扮演年轻女士，一人扮演上司；
- 设计相应的接待环境，包括办公家具、办公用品的摆放；
- 着装、举止、言谈要符合身份和场景的需要；

知 识 小 结

见面礼是人与人在商务交往的第一礼节，这个第一印象可能会对今后彼此的交往产生重要影响。

日常见面礼节有：致意与问候、称呼与介绍、握手与名片。

方位、次序是指对参加社交活动的个人、团体或国家，按照一定的惯例进行排列的先后次序。

主席台上的座次顺序略有不同，它是按“中间为尊”、“以左为尊”的原则来确定的。会见、会谈、接待、拜访等许多场合，我们都按“以右为尊”的原则。

距离是一种无声的语言，它可以显示出人与人之间关系的亲疏远近。常见的几种不同的距离有私人距离、社交距离、礼仪距离、公共距离。

接待工作是秘书工作的重要内容之一。讲究礼仪既是密切单位与公众关系的重要手段，又是树立良好组织形象的重要方式。

日常接待工作步骤是:热情迎客、热情待客、礼貌送客。

模块4

办公室礼仪

习训目标

知识学习目标:

- 掌握基本的办公礼仪知识，了解办公场所形象的重要性

能力培养目标:

- 培养办公室中交谈、接听电话等能力，以及办公室女性应注意的问题
- 培养商务人士办公过程中运用规范礼仪从事相关工作的良好习惯

素质拓展目标:

- 培养学生良好的交际能力和办公能力，进一步增强学生的行业素养

第1单元

办公室礼仪认知



情景导入

任明纹是星盛商业集团旗下星盛物流公司办公室秘书，朱慧是她的指导老师。平时，朱慧每天早上总是提前 10 分钟到公司。把上司办公室的窗帘拉起，窗户打开，桌面上的文件按照柜架上贴的标签分类码摆好，整理一下电脑桌，还把上司要审阅的重要文件放在办公桌中间。然后擦拭办公桌上的电话话筒、传真机磁头，清洁自己办公区域的卫生等。做完这些，上班的上司和同事也陆续来到公司，开始一天的工作了。

一天，朱慧因事请假，任明纹准时到达公司时，发现客户已经来了，她急忙把客户引进会客室，却发现前一天客户喝剩的茶水还留在桌上，杂志也乱乱地堆在报架上。任明纹急忙整理好会客室，再给客户沏上茶水，这时客户已经干坐了好一会儿。



项目任务

假如你是任明纹，你该怎么办？

假如你是星盛商业集团旗下星盛物流公司秘书，应该如何对待办公室工作？



任务分析

任明纹准时到达办公室，虽说没有超越规定的上班时间，但作为一名称职的秘书，应该提前做好各项准备工作。不能让客人久等，不能让客人看到不整洁的工作现场，这是秘书最起码的工作职责。她的指导老师朱慧始终如一地做好每一天上班前的准备，让上司及同事们能够在一个整洁舒适的办公环境中开展工作，这种行为看似简单，但能够坚持，实属不易。说明她是一个做事认真负责、踏实肯干，有责任心的优秀秘书。

办公室是一个单位对外联络沟通的纽带和桥梁，是树立组织良好形象的窗口。办公室礼仪反映的不仅仅是个体的礼仪修养，更多的是通过个体反映出整体良好的精神面貌。如果是肮脏混乱的办公场所，使人感到的不仅仅是员工个体素质较低，同时表明该组织管理和经营方面也一定有问题了。因此，每一个文秘人员都应该重视办公室礼仪，营造一个干净整洁、

轻松舒适的工作环境。



相关知识

1. 办公室礼仪的基本内容

文秘人员的主要工作场所就是公司的办公室，办公室是秘书最主要的活动舞台。每一个人只有对办公环境有了认识才能更好地把握工作内容，营造良好的工作氛围，提高工作效率，树立公司的良好形象。就办公室的特殊性而言，办公室礼仪包括以下基本内容：

(1) 办公室个人礼仪。主要包括个体在办公室中的着装礼仪和行为方面的礼仪规范。

(2) 办公室环境礼仪。广义的讲，办公室环境礼仪包含了个人礼仪，因为个体是构成环境的主要因素。狭义的讲，主要指对办公室内外环境的一种安排和布置。我们在这里只取其狭义的理解，主要指办公室的工作环境的布置。

(3) 办公室人际交往礼仪。主要指办公室内部成员之间的人际交往关系。包括怎样和上司、同事相处，如何与异性相处等办公室人际关系的问题。

(4) 办公室公务往来礼仪。主要包括在办公室进行公务活动过程中所应遵循的礼仪规范。包括如何遵守工作流程，照章办事，如何处理公务往来中突发事件等内容。

2. 办公室的个人礼仪

一个单位的整体形象，实际上是由若干个人的形象的逐渐树立形成的。因此，每一个办公人员，不论职位高低，都应维护好个人形象，从而塑造良好的整体形象。

(1) 仪表端庄、整洁。办公室工作人员要注意维护个人形象，服装要庄重、正规，不可以标新立异，奇装异服。男士穿深色西装套装、白衬衫，打领带，配深色皮鞋，不可以留长指甲、长头发、长胡子。女士穿西装套裙，长筒肉色丝袜，配黑色高跟鞋或半高跟鞋；避免破、脏、露、紧、艳等几种失仪的状况发生，避免戴过于夸张，走起路来摇来摆去的饰品；可以化淡妆，不能浓妆艳抹。

(2) 行为举止。办公室行为举止礼仪的基本要求就是分寸得当，举止稳重、自然、大方、有风度。具体从以下几方面注意：

① 言语上。问候。在言语上，对上司和同事都要讲究礼貌，不能由于大家天天见面就将问候省略了。“您好”“早安”“再会”之类的话要经常使用。

称呼。同事之间不能称兄道弟或乱起绰号，对上司和前辈则应用职务或“先生”来称呼，最好不与他们在公众面前开玩笑。

用语。办公室里要尽量使用规范的工作语言和词汇，尽量不要使用带方言色彩或比较时髦却不合规范的新词或新的语法，否则，会俗化办公室氛围。要文明用语，尤其不能在办公室里说脏话。

② 行为上。在办公室礼仪中，最关键的一点，就是尊重他人。无论对上司、同事，还是客人都要尊重他们。讲究男女平等，彼此尊重，不能在办公室打闹、嬉戏。

尽量不要在办公室里吸烟和化妆。若很想吸或需要化妆，应去专用的吸烟室、化妆间或洗手间。尤其不可口衔香烟，四处游荡，即所谓的“吸游烟”。

进出办公室，要随手关门，声音要轻。和别人一同进出时，要注意谦让。主动为他人开门、拉门。

进入办公室后，应脱掉大衣，摘除帽子，但西装上衣、夹克不能随便脱掉。进入他人办公室，未经同意，不能随便脱下外套，也不可随意解扣子、卷袖子、松腰带，不要将衣服、公文包放到桌子和椅子上。不要乱翻别人的东西。也不宜在他人办公室停留太久，初次造访以20分钟为宜。

在办公室交谈，配以适当的手势动作是可以的，但不能幅度太大、手舞足蹈，更不能用手指着他人说话。

在办公室中，无论是站、立，还是行，保持文雅庄重的姿态是非常重要的。不能弯腰弓背，给人一种懒散的印象。

③ 情绪上。在办公室，文秘人员应注意个人情绪的合理掌控。情感与情绪总会有些起伏变化，适度的宣泄与表达是有益于人的心身健康的。但这种个人情绪的波动变化是不宜带到办公室和工作中来的。否则，随心所欲的嬉笑怒骂和外形于色的喜怒哀乐都是不礼貌的表现。

3. 工作环境的布置

随着现代化进程的加快，办公“硬件”的日益提高，人们对办公环境的要求也越来越高，办公环境对人工作效率的影响也越来越大。整洁、明亮、舒适的工作环境，能使员工产生积极的情绪，工作效率也随之提高。在这里，我们主要指办公处所的自然空间的布置。

(1) 办公室设备陈设和摆放。如果一走进办公室，看到办公桌上成堆的文件、纸张，杂乱的办公用品，满是灰尘，这一定会让我们对该办公室人员的工作能力产生怀疑。因为，办公桌是办公的集中点，是走进办公室注意力最为集中的地方，办公桌摆放好了，办公环境就好了一半。

① 办公桌的摆放要注意以下几个方面：

- a. 办公桌要朝向南面有阳光照射的方向，让光线从左方射入，以合乎用眼卫生；
- b. 案头不要摆放太多东西，只放当天或当时处理的公文，其他书籍报纸不能放在桌上；
- c. 若暂时离开座位时，应将文件覆盖起来；
- d. 办公桌上最好不摆放茶杯；招待客人的水杯、茶具应放到专门饮水的地方；
- e. 若文具种类比较多，应放进笔筒，而不能零散地放在桌上；
- f. 下班前一定要将桌面收拾、整理一下；
- g. 所有办公桌椅及其他设施，都要保持干净、整洁、井然有序；

h. 办公桌上的用品,如电话机,可以把它放在办公桌的角上,并且要经常清理,不能粘满灰尘,有条件的还可以定期消毒。

② 书架或文件柜。办公室需要摆设书架和文件柜时,就靠墙摆放,这样比较安全。沙发的摆放最好远离办公桌,以免谈话时干扰别人办公。

(2) 办公室整个空间环境的布置。办公室空间应随时保持清洁、舒适。水泥地面要经常清扫、擦洗,地毯要定期除尘,以免滋生寄生虫。办公室的墙上切忌乱刻乱画,也不可将记录的电话号码记录在墙上,也不可张贴记事的纸张。墙上可以悬挂地图、公司有关图片。

办公室应尽量使之显得宽敞。不可在办公室里堆放积压物品,否则会给人拥挤且脏乱的感觉。

(3) 办公室的绿化。宽敞的办公室可以放置盆花,但盆花要经过认真挑选,花盆的泥土不能有异味,肥料要经过精选,不能有异味。盆景要经常浇灌和整理,不能让其枯萎而出现黄叶。

① 一般办公室的绿化。一般办公室不选用盛开的鲜花装点办公室,过艳的色彩会分散人的注意力,使人们的精力发生偏移,可选用以绿色为主的植物。绿色植物是装点办公室的主要材料,绿色可以给人舒适的感觉,可以调节人的情绪,同时起到净化空气的作用。

② 会客室的绿化。会客室是商务活动的中心,也是接待来访者的主要场所。在这样的场所中,应布置以抒怀为主的观赏植物,力求选取珍奇、高大或色彩绚丽的品种。如:在沙发的一端,用散尾葵或绿萝柱等,另一端用花架摆放一个盆景或垂式盆花,茶几上放一小盆鲜花。这表明主人的热情好客。

③ 上司办公室的绿化。上司办公是上司集中精力工作和思考决策的场所,所以理想的环境效果应该是宽敞、舒适的,其绿化则应色淡香微。具体布置,如在衣帽架上放一盆纤细的铁线蕨或悬垂的绿萝。靠窗处,放一盆水仙或含笑。这样,一定会使上司倍感惬意和舒适,工作效率也会大提高的。办公桌上还可放一层宝塔形的宝贵竹,起到一种激励作用。

(4) 办公室的空气。

① 新鲜的空气。如今大多办公室都安装了空调,注意不要使吹出的冷(热)风直接吹向人体。应该在室内放置温度计以及湿度调节器,保持合适的温度和湿度,有益健康。办公室使用空调器时,不能全天封闭,应有一定的时间打开窗户,换取自然新鲜的空气。

温馨提示

办公室绿化要注意植物与花卉对人体健康的影响。因为大多数花卉会在黑暗中排出二氧化碳,吸入氧气,如果办公室门窗紧闭,无疑会恶化空气。有些花卉还会对人体造成伤害,如紫荆花的花粉会诱发哮喘;洋绣球花会使人皮肤瘙痒;兰花和百合花会使人失眠等。所以,如果要用植物来美化办公室,先得请教专业人士,了解各种植物花卉的物性。

② 气味的调整。除了新鲜的空气外,办公室的气味也非常重要。气味不好,工作压力

又大的话,人就很容易感觉疲惫,情绪烦乱,心情沮丧。除适度开窗引入新鲜空气外,还可以采取香氛疗法。即选用从植物中提炼出来的具有明显杀菌效果的香精油放置室内,通过加热蒸发或自然挥发的方式,将沁人心脾的芳香弥漫在空间,可以使人体从生理和心理产生积极影响,舒缓紧张情绪,消除心理压力,减缓疲劳。

(5) 办公室的光线。办公室的光线来自两个方面,即自然采光和照明光。我们尽可能采用自然光,注意光线不能太强,必要时可用百叶窗或窗帘来调节采光。办公室的灯光要分布均匀,选择自然明亮、光照度充足的灯具,最好是白炽灯。

温馨提示

眼睛疲劳的主要原因是:照明亮度不够,亮度、暗度、常变化刺眼的程度、逆光等因素所引起。为防止眼睛疲劳,避免光线过于刺眼或光度不够,就要使用带有灯罩的照明灯具。

(6) 办公室的声音。在开放式办公室里,最大的一个弊病就是容易产生噪音影响所有人。噪音给人的影响是:心情容易烦躁,不能镇定,思维模糊,注意力不能集中等。即使再优美的音色,如果声音太大,也会变成噪音。避免的方法:交谈的声音不要太大,对器械的操作尽量轻柔一些,不穿带钉的高跟鞋;还可以使用隔音板,地毯(但地毯不易清洁,易藏污垢)。

小锦囊

美妙的背景音乐

很多企业为了给员工营造一个既安静又优美的工作环境,借用了高级宾馆的一些做法,播放一些轻柔曼妙、若有若无的背景音乐,以此为员工定心安神,提高工作效率。要注意精心挑选播放的背景音乐:

最理想的背景音乐应该是非常美妙、非常飘逸、非常悠扬的天籁之音。尤其是长笛、竹笛、单簧管、双簧管、萨克斯、电子合成器演奏的音乐。要具有空灵的意境,使人全身得到放松,压力得到释放,心灵得到净化。

要注意控制音量,否则就会变成噪音,让人心烦意乱,甚至神经错乱。最恰当的分寸是似有若无的一直不间断播放,始终让它弥漫在空气中。

4. 公用设备使用礼仪

现代化办公室有多种设备和工具,如电话、电脑、打印机、复印机及一些专业工具等。作为办公室成员,每一个人都有责任和义务保护和维护这些设备和工具。在使用过程中应自觉遵守使用的礼仪规则。

(1) 传真机的使用。传真机是商务人员对外交往中使用频率较高的公共设备,容易与同

事在使用时间上发生冲突，一般要遵循先来后到原则。使用完毕后，不要忘记将你的原件拿走，否则容易丢失原稿或走漏信息，给自己带来不便。另外，在公司里一般不要发私人传真稿件。

(2) 电脑的使用。学会正确使用，如果不会，可以请别人来帮助，但要看别人是否有空。注意保养电脑，每次使用前，若有时间可将电脑杀毒，安全使用。注意文件保密，不要偷看别人的东西。不要占用他人的存储空间或软盘。不要在工作期间玩电脑游戏。

5. 办公室人际关系的处理

哈佛大学、卡内基基金会和斯坦福研究所提供的调查报告显示，要保住工作或在岗位上得到晋升，85%取决于人际关系，而只有15%取决于技术知识和技能。因此，只有首先协调好公司内部的人际关系，才能内求团结，外求发展。

(1) 与上司相处的礼仪。处理好与上司的关系十分重要，它不仅仅有利于沟通的畅通、办公室的团结，有利于工作效率的提高，还往往涉及个人的前途。在办公室与上司相处的礼仪主要包括两大方面：一是日常交际方面的礼仪，一是工作方面的相处礼仪。

① 在日常交往方面的礼仪。

a. 主动打招呼。见到上司，要主动打招呼，如果距离较远，不便呼叫，可注视之，目光相遇，点头示意即可。近距离相遇，则用礼貌用语问候上司。

b. 礼貌进门。进上司办公室时，应先敲门，通报姓名，得到上司允许，方可入内。

c. 与上司保持适度的距离。无论你与上司私底下的关系有多好，在工作场合说话或办事都要掌握分寸，要把他当做上司对待，保持他的权威感。有第三人在场时，不能与上司谈家常，特别是上司的家事。

d. 不要当上司的面议论是非。古语道：“来说是非者，必是是非人”。秘书在办公室应该集中精力工作，而不应该把注意力放在议论别人的是是非非上。譬如当着上司的面批评同事，甚至对部门领导的行为说三道四。其实每个人心里都有一个是非对错的标准，人们对这种喜欢在上司面前议论是非的人不会有好感的。因为你能在这个上司面前说其他上司、同事的坏话，也就可能又在其他上司或同事面前说这个上司的坏话。而且，在上司看来，这样的人是靠不住的。

② 在工作方面的相处礼仪。

在办公室与上司相处，最重要的是处理好与上司在工作中的交往关系。与上司在工作上的相处礼仪，主要表现在汇报工作与执行工作上。

a. 汇报工作时应该注意以下几个方面：

● 遵守时间。向上司汇报工作，务必准时按约定的时间开始，否则，不仅会耽误上司的宝贵时间，还可能让上司对你的工作能力产生怀疑。

● 在汇报工作时注意自己的仪态。汇报时，应该表情自然，彬彬有礼。要语速适中，音量适中，要让上司轻松而又准确地听清你的汇报内容。千万不要诚惶诚恐，语无伦次，或是指手画脚，走调失声。

● 汇报的语言上，要尽量自然朴实、言简意赅。不论是书面语言，还是口头语言，都要

用词准确、简练。同时控制好时间，日常工作的汇报应在 10 分钟之内，专项工作的汇报看具体情况而定。

- 汇报的语气上，要充分表现出对上司的尊重。反映问题时，口气不要太“冲”，更能非难、责怪和侮辱对方。上司在发表意见时，不要插嘴，不要显得不屑一顾。

- 汇报结束后，上级如果谈兴犹在，不可有不耐烦的体态语产生，应等到由上级表示结束时才可以告辞。告辞时，要整理好自己的材料、茶具、座椅，当领导送别时要主动说“谢谢”或“请留步”。

b. 执行工作时要注意以下几个方面：

- 上司在安排工作或布置任务时，要专心致志、洗耳恭听。作为商务人员，切不可目无领导，随心所欲。没有任何组织欢迎个人英雄主人，那种不听从安排、顶撞领导、任意妄为，甚至抵制领导的做法，是任何企业所不容的。

- 当实在无法完成上司交待的任务时，或出现比较棘手的问题时，要及时通报，并说明缘由。

- 工作中做错了事，要学会自我检讨，不要找借口，推辞责任，更不能说“是您叫我这样做的呀”等。受到上司批评时，要态度诚恳，虚心接受。即使上司的批评是错误的，也不能当面顶撞，应通过其他方式与上司交流，消除误会。

- 指正上司要讲究方法。上司也是人，也有可能在工作中出现失误甚至发生有损公司利益的事情。那么，作为下级，指正错误一定要讲究方法和技巧。

小锦囊

指正上司的方法与技巧

一是在引述、认同上司的某些观点上提出自己的看法。如果是在讨论问题，对于上司的意见你有更好的建议，可以先引述、认同上司的某些观点，然后再发表自己的看法。这样做，一方面表示已经理解了上司的意思，认同了他的某些见解，另一方面也是对上司的一种尊重，也就容易获得认同。

二是不要站在对立面说话。有些人面对上司出现的错误，往往会控制不住自己的情绪，一下子跳起来，全盘否定上司的意思。这种对立做法非常过激，不要说上司，就连一般同事也难以接受。

三是不要在公众面前指出上司的错误。当上司的方案或想法刚说出口，就立即表示反对，这样会使领导产生逆反心理；不要当众指出上司的错误，使领导感到尴尬，也不要当场迫使领导表态。而应该在上司情绪平稳时，找一个单独相处的机会，提出自己不同的想法。或者上司对自己的方案非常肯定，不可能接受不同建议时，你可以静观其变，待事情出现了某些不祥苗头时，再提出自己的建议。

(2) 与同事相处的礼仪。同事之间相处得如何，直接关系到自己的工作、事业的进步与发展。同事之间关系融洽、和谐，人们就会感到心情愉快，有利于工作的顺利进行。否则，就可能阻碍个人乃至集体事业的正常发展。处理好同事关系要注意以下几方面：

① 尊重同事。同事关系不同于亲情关系，亲友之间一旦失礼，可以用亲情来弥补，而同事之间是以工作为纽带的，一旦失礼，创伤难以愈合。所以，处理好同事之间的关系，最重要的是尊重对方，尊重对方的隐私和习惯。这就要求注意以下两方面：

a. 不背后议论和窥探同事的隐私或秘密。隐私是关系到个人名誉的问题，现在人们自我保护的意识也越来越强，许多私事并不希望别人知晓，包括最要好的朋友。而背后议论同事的隐私，会损害其名誉，可能造成双方关系的紧张，这不是一个正当的文秘人员所为。也不要私拆同事的信件，即使是公务信函。当同事在写东西、阅读书信时，或打电话时，应“回避”，做到“目不斜视”“耳不旁听”。

b. 不轻易翻动同事的东西。不随便翻动同事的办公桌或储存柜，是任何一个秘书在与同事交往中应做到最起码的礼节。即使要找东西，也应让同事代找。当同事不在，而又必须要某东西时，应事先说明原由，征得同事同意方可进行。

② 对待同事要真诚谦逊。办公室既是一个小社会，又是一个大家庭。同事之间应该互相信任、互相理解、互相帮助、互相体谅。万一与同事发生误会，也应该主动道歉，说明情况，征得对方的谅解。对对方的误会也不可耿耿于怀，甚至打击报复。若对老板、同事有意见，有看法，工作上出现了危机时，也不要再在办公室向其他同事袒露，或指桑骂槐。

如果自己的专业能力很强，或老板很赏识你，也不必在同事们面前炫耀自己，因为山外有山，天外有天，倘若哪天老板又请了一个比你更强的人，你就可能成为同事们的笑料。谦虚谨慎是每一个文秘工作者应具备的工作作风。

③ 透明竞争。与同事共处的原则就是彼此尊重、配合，然后尽量施展你的才华，绝不轻率地侵犯同事的业务领域；在透明、公平竞争中，各自施展自己的才华并求得发展。人们讨厌那种搬弄是非、耍阴谋的人，忌讳那些拉帮结派、妒贤嫉能的人。作为一个文秘人员应当光明正大、凭实力获取自己应得的一切。

④ 摒弃个人好恶。每个人都有自己独特的个性及不同的审美观。也许他们的发型，或衣着打扮，或言谈举止令你无法接受，或非常不喜欢。但你不要妄加评论，随意地说三道四，甚至以一种厌恶的眼光看待对方。这是不妥当的，也是对对方的不尊重。作为商务人士应该尊重他人的选择。

⑤ 语言要得体。与同事交谈时，一定要注意语言要有分寸、要得体。在办公室交谈时，说话态度要和气、友善。即使彼此之间的意见不一致，对于原则性不太强的问题，没有必要争得面红耳赤。一味地争强好胜，会让同事们对你敬而远之的。

小锦囊

文秘人员的语言技巧

不卑不亢的说话态度，活泼俏皮的幽默，以及自信的表达、优雅的肢体语言都是办公室语言的技巧。娴熟地运用这些语言技巧，能更好地促进你与同事之间的团结、协作关系。

⑥ 经济往来要 AA 制。同事之间的物质往来要一清二楚。同事之间可能有相互借钱、借物或馈赠礼品等等的往来，切不可忘记，每一项都应清楚明白，即使是小的款项，也应记在备忘录上，以提醒自己及时归还。向同事借钱、借物，应主动给对方打张借条，以增强彼此之间的信任。若出借者主动提出打借条，这也并不过分，借入者应予理解。向同事借东西不能及时归还时，应每隔一段时间向对方说明一下情况。总之，在物质利益方面，无论有意还是无意地占便宜，都会令对方感到不快，也降低自己在对方心目中的人格。

6. 办公室礼仪中的忌讳

在办公室里，大家都希望创建一个好工作环境和人际环境，以形成办公室内部之间团结、协作、正常、健康的工作关系人际关系。这就要求注意以下几方面的禁忌：

(1) 不在办公室谈论薪水问题。现代企业里，因为同事之间的薪酬往往差异较大，有些老板采用拉大薪酬距离激励员工工作热情的方法，不公开员工的工资数额，也不让员工间相互打听彼此的情况。这种方法，用好了，是奖优罚劣的一大法宝，但用得不好，容易引发员工之间的矛盾，而且最终可能会将矛头对直指老板。因此，薪水已成为一种隐私，在办公室里应回避这个话题，也不要向别人打探其薪水。

(2) 不在办公室谈论自己的私人生活。无论你是经历了失恋、婚变等情感变故，都不可将个人的情绪带到工作中来，更别把故事带到办公室里。办公室是工作场所，不是个人倾诉心事的地方。所以，当你的生活出现危机时，不要在办公室找人倾诉，也不能在办公室里谈论自己或他人的私生活的事情。还要避免与异性主管或同事之间有过分亲昵的行为，否则，容易使人产生误解。

(3) 不要过分地开玩笑。在办公室里适度地讲一些笑话，能使大家放松心情、活跃气氛。但开玩笑一定要注意时间、场合和对象。在内容上，要求情调高雅、健康幽默、诙谐风趣。

温馨提示

开玩笑一定要注意对象。切忌说黄段子或开过头玩笑，尤其不能拿别人的生理缺陷开玩笑。一般说，最好是以自己为玩笑的对象，这样既不会伤害他人，又能使大家感到轻松愉快。

(4) 不要不拘小节、懒散拖沓。办公室是工作场所，表现出来的应该是积极上进、认真细致的工作态度和作风，不应当是拖沓懒散、不拘小节的样子。不能迟到、早退，或是看书报、吃零食、打磕睡。不能在办公室闲聊，不要坐在办公桌上办公或将整个脚跷到办公桌上，更不能用办公室的电话煲私人电话粥。



实践训练

1. 情景训练

【情景 1】：分别把教室当作上司办公室、一般办公室和会客室，请合理规划，得体布置。

实训要求：根据不同要求，合理安排、布置办公室。

【情景 2】：公关部谷部长到庞总经理办公室汇报本周的工作日程安排，并送审一份文件。

实训要求：

(1) 分组训练，两人一组，一人扮演谷部长，一人扮演庞总经理；

(2) 要求衣着得体，行为规范，言谈有分寸。

【情景 3】：同在业务部工作的小宋和小姚两个人都业绩斐然，表现优异。他们既是同事，也是工作中互相比拼、暗中竞争的对手。一天，小宋正在写一份销售计划时，突然接到一个电话就匆匆离开座位，走出了办公室。这时，小姚正巧从小宋的办公桌旁边路过，看到摊开的销售计划，心中不禁怦然一动……过了好一会儿，小宋回来了，他心里好像有点不安……

实训要求：

(1) 分组训练，两人一组，一人扮演小宋，一人扮演小姚；

(2) 假如你是小姚，这时你该怎么做？假如你是小宋，你又该怎么做？请演示出来；

2. 综合训练

【案例分析】

星盛商业集团旗下望旺商业物流公司业务部办公室里，陆经理早上一进办公室就脸色铁青，十分严肃，似乎还有一股无名的怒气。“陆经理怎么了？”小李、小徐和小罗彼此交换了一下眼神儿，暗中传递了一个信息：今天陆经理不高兴，小心，别惹他生气。办公室里一下子安静了，静得让人紧张，小李没敢像平时一样开电脑上 QQ，小徐也赶紧把手机关掉，小罗随手拿起放在一旁的业务资料，假装阅读……

“唉！”陆经理叹了口气，把胳膊支在办公桌上，显得心事重重。大家静静地坐了半个小时之后，陆经理默默地走出了办公室，其他几个人才算放松下来。小李说：“陆经理一定是受了嫂夫人的气了，你没看见昨天我们一起陪漂亮的客户潘小姐吃饭的时候，让嫂夫人撞见

了。嫂夫人的脸色顿时变绿了，经理一个劲儿地向她解释呢。听说他们一直闹矛盾，现在正闹离婚呢。”小罗接着说：“陆经理真不容易，小孩儿今年高三，要考大学了。但听说他的小孩儿迷上了网络，一天到晚泡在网吧里，成绩一落千丈，让陆经理两口子急死了。你们说陆经理能不烦吗？唉，也是没办法儿，家家有本难念的经啊！”小徐抢过话茬儿：“就是，就是，我还听说他儿子早恋呢……”

正说得起劲儿，陆经理突然推门进来了，坐在自己的位置上。只见他一边用手捂着自己的腮帮子，一边愤愤不平地说：“看看到底是你厉害还是我厉害？让你再疼，我把你拔了，看你再疼？哼！”

实训要求：请谈谈你看完这则案例后，有什么感想？

【综合情景训练】

小宋是某公司的秘书，他一向谦虚谨慎、勤奋好学、踏实能干而得到公司上下的一致好评。一天，他和往常一样，不到上班时间就来到办公室，开始了一天的紧张工作。这时，一位与他们有长期业务往来的文印室人员来找他，要求结清去年的打印费用。小宋热情地接待了他，在认真核对记账单证后，填写了一份财务报销单，并让他下午来取钱。

下午上班时间到了，办公室主任叫小宋有事，细心的小宋就把报销单一同带上，顺便请主任签批报销。正当主任审批时，分管财务的办公室副主任也来到主任室，看到桌上的报销单，劈头就问：“我在家，你为什么找主任批？”问得小宋张着嘴说不出话来，在场的财务处长也为之感到惊诧，是小宋不懂规矩，无意所为，只为图个方便吗？不像，小宋一向都是非常谨慎小心的；是明知故犯，无视副主任的存在吗？也不像，小宋不是个不按程序办事的人；是与副主任有过节而有意回避吗？更不像，他们之间的关系历来很好。那是什么原因造成这种情况吗？

原来，在此之前，主任曾对小宋说过副主任是协助主任工作的，主任分管秘书工作，今后需要添置设备、购买物品等，可向他请示并签批。

可见，小宋是遵照主任的指示行事的。这时，他有难言之隐。作为秘书，小宋应该怎样对待和处理这突如其来的责问和批评呢？

面对这种情况，小宋有五种选择：

第一，直言不讳，把主任有指示告诉对方，并说明副主任的指责错了。

第二，强调缘由，说明这些打印的活儿是主任同意的，“谁答应，谁签批”亦在情理之中。

第三，耐心解释，要回面子，说明自己只是顺便而为，并无他意。

第四，委曲求全，接受批评，承认错误，并向副主任道歉，表明今后改正的决心。

第五，保持沉默，既不强调客观理由，也不表示接受，洗耳恭听，一言不发，或抓住适当的时机，有意岔开话题，分散矛头指向。

小宋究竟会选择哪一种方法，解决这种突发的人际关系问题呢？

实训要求：

- 分组讨论，拿出一个最终解决的方法，并说明理由；

● 分组实训，由4个人一组模拟操作，分别扮演其中的主任、副主任、财务处长以及秘书小宋；

● 写出小组模拟操作方案：

(1) 本次模拟操作目的是什么；

(2) 本小组的分工（角色分工与模拟操作准备工作的分工）；

(3) 画出模拟操作的示意图；

(4) 操作步骤；

(5) 操作情景设计。

第2单元

谈话礼仪



情景导入

唐玉涵是星盛商业集团星盛商业广场总经办秘书。一次，星盛商业广场拟与美国某商业集团合作，共同开发兴建并经营一个大卖场。经多方协商，准备签订正式的合作协议。美方总经理应邀来到中国。

这一天，唐玉涵身着正装，早早地来到单位，与刘超总经理一起到机场迎接客人。令她吃惊的是，美方的总经理竟是一位年轻貌美的女士，尤其她庄重典雅的衣着，优雅的谈吐，都令小唐羡慕、赞叹不已。此时，她的心里充满了好奇：这么年轻就当上了总经理，不知她多大了？她的衣服真漂亮，不知多少钱买的？她戴的手链真稀有，不知是什么质地的？当他们一行几人坐在回来的车上时，小唐正好坐在美方总经理身旁，她真想问问这位年轻貌美的总经理那些她迫切想知道的问题……



项目任务

假如你是秘书唐玉涵，你能问美方这位年轻貌美的总经理这些问题吗？

作为一名商务人士，在与他人交谈时，应注意哪些礼节？



任务分析

秘书唐玉涵见到美方总经理后，虽说对她的年龄、衣着、首饰都充满了无比的好奇心，

但这时无论如何是不能开口询问的。因为与人交谈时，首先涉及的就是“说什么”的问题，所说内容恰当合适，交谈气氛轻松愉快，谈话就能顺利进行；反之，如果话题内容选择不当，交谈可能中断，甚至陷入困境。因此，话题的选择对交谈的进程有重要影响。在商务交谈中，有些是属于不应涉及的保密事宜，或属于个人隐私的问题，这是不能进行交谈询问，而唐玉涵想要问的几个问题都属于个人隐私的范畴。

交谈还应注意一些问题，如要选择恰当的称呼，要注意交谈的礼仪、交谈的技巧、交谈的话题等，只有做到有礼有节，才能处理好各种复杂的人际关系，才能使工作顺利开展。



相关知识

交谈礼仪是职业形象塑造不可或缺的一部分。无论是社交聚会、职业工作还是走亲访友，交谈都是建立和改善人际关系的一个重要基础。个人素养和为人也会在交谈中自然流露出来，因此，如果不懂得交谈礼仪，造成双方沟通上的障碍，就可能引发误会甚至纠纷。

1. 恰当的称呼

面对讲话对象，首先就有一个称呼问题。称呼表现了双方的关系和身份、对人的态度。不能没有称呼，也不可以滥用称呼。恰当的称呼，能使人觉得你彬彬有礼，乐意与你相识和交往。

在比较正式的场合，称呼也要正规，才与整体气氛相和谐。这里专指双方面对面交谈时使用的称呼（不包括亲属间的称呼）。

（1）询问对方姓名：可用“贵姓”“尊姓大名”“芳名（对女性）”等；

（2）称呼：

① 通用面称。在比较正式的场合，应该使用通用面称（主要用于不太熟悉、不太了解对方情况的人）。

a. 对男性的称呼：在公共场合，可称“先生”，也可用“姓+先生”或“姓名+先生”来称呼，如“毛先生”“洪强先生”。

b. 对女性的称呼：对已婚或未婚的女性，在较正式的场合都可称“女士”；对未婚或不好判断其婚姻状况的女性，可称“小姐”；对已婚女性（戴了结婚戒指），可称“夫人”。

c. 对于从事体力劳动的人，称“师傅”可能更容易被接受。

d. 对党政机关的人士，可称“同志”；但在涉外交往中，不要使用此称呼。

e. 姓+通用面称：在双方已被介绍后，或已知对方身份的情况下，这样称呼可以减少彼此的距离感。如“秦先生”“赵小姐”“龙女士”“方夫人”。

② 姓+职务。在公务场合，这样称呼更显得对有职务者的尊重。职务如“董事长”“总经理”“主任”“部长”等，都可在前面加上姓氏来称呼。如“张董事长”“钱总经理”“黄主任”“梁部长”等。在单位内部还可使用“姓+职务简称”的方法，如“孙董”“郭总”等。

③ 姓+职称或职业。不同行业有不同的职称系列,对具有较高职称的人,可以称呼其职称,如教师系列中的“教授”“副教授”职称,工程系列中的“高级工程师”“工程师”职称等。如“唐教授”“程工程师”(也可简称“程工”)。

可以用来用作称呼的职业也不是很多,常用的有“老师”“医生”“律师”“法官”“秘书”“会计”“护士”等。如“黄老师”“庞医生”“何律师”“吕会计”等。

温馨提示

从事这类职业、获得这样职称是不容易的,说明一个人的能力和成就。因此,对他们的尊敬的称呼,不是一般的“先生”“女士”“小姐”所能替代的。

④ 姓+学衔。可以用来作为面称的学衔是“博士”。这个学衔来之不易,表明一个人所具备的渊博的学识和相当的科研能力。人们很看重这一学衔,对于取得博士学位的人,一定要以“姓+博士”来称呼,如“常博士”,而不是“常先生”所能替代的。

⑤ 老领导、老同志、老先生、老师。对于年纪较大、地位较高的人士,可以根据情况选用“老领导”“老同志”“老先生”这种不带姓名的尊称。对于在某行业、领域有一定威望的人士,即使其不是教师,也可用“老师”或“姓+老师”来称呼,以显示对其的特别尊重。

⑥ 姓名面称。

a. 直呼其名。这种方法适用于有一定交往基础的同辈、同年龄阶段、同级别的人群,或上级对下级、长辈对晚辈、年长者对年幼者之间。

b. 去姓称名。对于双名的人,如果关系较密切,彼此熟悉,则可以去其姓,称其名,如“张彩凤”可称“彩凤”。有人性格较随和,在同事中颇有人缘,大家也往往直呼其名。但对于单名的人,不可在工作场合称其单名。只有恋人、家人在私下才直呼单名,在正式场合也不可这样称呼。

c. 小(老)+姓。对年轻人常被人用“小+姓”来称呼,如“小马”“小丁”。

对年纪稍大一些的同事、朋友之间,人们常以“老+姓”来称呼。也有人少年老成,也容易被同事、同学称为“老朱”“老孔”等。

d. 姓+老。对于政界、文化界一些德高望重、年龄又在75岁以上的长者,人们常采用这种非常恭敬的称呼方法,如“周老”。对于刚刚离退休的人,最好不要马上就划入“老”的范围,哪怕是尊称,别人也不会领情。

在商务活动或各种正式的场合中,称呼一定要准确,这是双方关系的一种显示,是重要的礼节问题。如果话一出口,称呼就不对,别人很可能就失去了与你交谈下去的兴趣。如果确实记不清对方的姓氏,不妨直接询问:“对不起,我的记性真不好,忘记你的姓了。”

2. 交谈的礼仪

在商务交往中，对文秘人员的口才有较高的要求。文秘人员不一定要伶牙俐齿、妙语连珠，但必须具有端庄优雅的形象气质、清晰准确的表达能力。要善于运用态度、表情、行为等来支持自己的话语，加强其影响力，同时表现出对聆听者的尊重。

(1) 诚恳的态度。若想与对方的交谈有积极的结果，首先要注意谈话的态度。诚恳、坦诚能给人一种亲切感和信任感，而盛气凌人、咄咄逼人、闪烁其辞则会使人感觉虚伪和不尊重。当然，在商务交往中，特别是谈判时，也会针锋相对、唇枪舌剑，但要慎用。无论怎样，诚恳是谈话的基本态度，这与为人的基本态度是一致的。

(2) 自然的表情。表情是人体语言最丰富的部分，人的喜怒哀乐都可通过表情反映出来。交谈时的表情要自然。首先，要养成用目光语与对方交流的习惯，即要目视对方，不东张西望，但也不能长久地“逼视”对方，可偶尔将视线移开一下。其次，谈话时，还应保持微笑，因为真诚的微笑最能打动人。最后，表情要随着交谈内容的变化而变化，或温和，或感激，或高兴，或忧伤等。表情的变化要过渡自然，不能过分做作。

(3) 得体的举止。为了表示交谈的诚意，举止一定要配合。坐姿要端正，不能懒散地靠在沙发上，双腿叉开、高跷“二郎腿”等不雅坐姿都应避免。手势要自然得体，不能过多，幅度不能过大。不可有小动作，如用笔敲击桌面、玩弄钥匙串等，这些动作都会影响到听者的注意力。

(4) 沉着的语调。语调能反映出一个人说话时的内心世界，表露自己的情感和态度。当生气、惊愕、怀疑、激动时，表现出的语调一定不自然。通过语调，我们可以听出对方是一个令人信服、幽默、可亲可近的人，还是呆板保守、具有挑衅性、好阿谀奉承或阴险狡猾的人；语调也同样能反映出一个人的个性特征，如说话者是一个优柔寡断、自卑、充满敌意，还是诚实、守信、坦率以及尊重他人的人。

秘书要善于使用不同的语调恰当得体的表情达意。如对长辈、上司时，语调要平和、谦恭，给人以敬重感；对晚辈、下属要亲切、随和；对客人要和缓、有礼。

3. 交谈技巧

交谈不同于闲聊，交谈具有明确的目的，是有计划的，并且为了达到交谈的目的，交谈者总是会了解交谈对象、选择合适的情感和方式、寻求共同点。

(1) 适当地寒暄语。寒暄是谈话之前的开场白，是谈话进入正题的必要过渡，寒暄可以打破陌生人之间的界限，可以缩短双方的情感距离，甚至导出交谈话题。因此一个恰当的寒暄过程，往往预示着正式谈话的顺利。可以说，寒暄不仅是一种必不可少的客套，也是交谈情绪情感的铺垫和导入。尤其在某些正式谈话将很艰难的情况下，寒暄还可以对将要到来的紧张气氛作一些缓冲，使原本尖锐或沉重的对立气氛得以淡化。

寒暄的内容常常是天气冷暖、当时环境、夸耀对方、身体健恙、工作忙闲、学习好坏、

最近活动、朋友亲属等。具体寒暄什么，也要根据不同的时间、不同的对象有所选择。

跟初次见面的人寒暄，标准的说法是：“您好！”“很高兴能认识您”“见到您非常荣幸”。

比较文雅一些的话，可以说：“久仰”“幸会”。要想自然随便一些，可以说：“早听说过您的大名”“某某人经常跟我谈起您”“我听过您作的报告”等。

跟熟人寒暄，用语应该亲切一些，具体一些。如“好久不见了”“又见面了”“您的气色真不错”“您的发型真好看”“今天天气真好”“上班去吗？”

小锦囊

寒暄语的特征

寒暄语不一定具有实质性的内容，可长可短，需要因人、因时、因地制宜，但它一定具备简洁、友好与尊重的特征。

(2) 寻求共同点。双方要寻找共同语言，以求得心理上的接近趋同。这样，缩短双方心理差距，整个交谈才有一个推进作用的桥梁，谈话才能自然地深入下去。

(3) 善意的恭维。一提起恭维，可能有人把它和巴结讨好、阿谀奉承联系起来。这种认识未免有些片面。固然，有些人可能利用恭维来溜须拍马，达到某种目的。但更多的人用它来协调人际关系，以表达自己对他人的尊重，增进了解和友谊。比如，求人办事时你说：“这件事一定得请你帮忙！”不如说成：“你一向乐于助人，这件事我想只能请你帮忙了。”这样说效果要好得多，而且对方更容易接受。

(4) 轻松的气氛。陈旧、枯燥的谈吐使人难以忍受，新鲜、活泼的交谈使人兴奋。交谈要轻松自如，说话时除了表达清晰外，适当的时候可以风趣幽默一点，尤其在一些气氛不算太活跃的时候，风趣幽默表现出你的机智和聪明。

(5) 准确的时机。“言贵精当，更贵适时。”不该说的时候说了，是操之过急；该说的时候没说，是坐失良机。把握好适宜时机，是说话得体的重要因素。

温馨提示

谈话者还应该认真选择交谈的时间、适宜的谈话顺序，以及一个不受他人打扰的谈话地点，才可能获得良好的谈话结果。

4. 听者的礼貌

有人说：“一个忠实的听者是深受欢迎而且难能可贵的——就像撒哈拉沙漠中的甘泉一样。”可见，认真倾听别人谈话，是与他人沟通和互相理解的基础。

(1) 认真倾听。商务活动中大量的会见、会谈，都需要当面用语言来沟通。如果不认真

倾听，就会忽略许多有价值的信息，失去沟通的最佳机会，很多商机就可能稍纵即逝。因此，应该把自己的知觉、情感态度全部调动起来投入地听，用心去体验对方谈话所及的情景。

倾听者的大部分时间是看着讲话者的，但可以积极地用目光、表情、动作等体态语言与讲话者进行交流，表示出或赞成、或反对、或疑惑、或思虑等反应，让他知道你正在认真倾听或思考。这不仅仅是礼节上的要求，也确实能够促进交流和理解。

认真倾听的做法是：身体稍向对方倾斜，眼睛要注视对方，并不时伴以皱眉、点头、摇头或拍手等动作来呼应对方的话语，使对方感到你的专注和诚意。不要东张西望或做一些分散注意力的下意识小动作。

(2) 善于抓住实质捕捉要点。一般情况下，人们的谈话并不都是金玉良言，相反可能有许多平常的、繁杂的，甚至多余的东西。但只要处处留心，往往能在用心倾听谈话的过程中，获得某种宝贵的知识和信息，从而触发自己的思考，产生灵感的火花。作为商务人员，更应当善于在听的间隙回味、思索对方的话语，捕捉一些有用的信息，从中推断出说话者的真正意图。

(3) 善于“听”懂对方的行为语言。在人们用于沟通的语言中，肢体语言占了55%，其中又以眼神居首位，其次是微笑、点头，再次是手势、语气、姿态等体态语言。我们在倾听过程中要注意观察讲话者的这些非语言符号的变化，正确领悟对方的“言外之意”或“弦外之音”，才能真正把握对方话语中的真实含义。

(4) 适时插话。倾听的过程，不能完全消极被动的，否则让别人垄断了全部谈话时间，该表明的想法得不到机会表达。插话要掌握时机，不得随意打断他人的谈话，尤其是别人正说在兴头上时。要让别人把话说完，哪怕你认为他的话都是谬论、毫无意义，也要在对方的话说完或暂告一段落的时候再插话。插话时，应先征得对方的同意，“对不起，我可以插一句吗？”“请允许我打断一下好吗？”然后再说，这样既尊重了对方的说话权利，又表明了自己的态度。

5. 话题

与人交谈时，首先涉及的就是“说什么”的问题。话题对交谈的进程有重要影响，选择不当，交谈可能中断，甚至陷入困境。因此，选择话题应当注意以下几方面的问题：

(1) 不涉及国家或行业秘密。保密意识是每一个秘书应当遵循的原则和职业道德。国家或行业需保密的事项禁止在公务场合随意谈及，它关系到一个人的职业素养和操守的问题。

(2) 不得背后议论领导、同事及同行。不要在外人面前非议自己的领导、同事或同行。否则，你可能畅所欲言了，但听者心中可能会想：你这样非议自己的领导或同事，那么你又怎样来非议我呢？是非之人不可深交。

(3) 不得涉及格调不高的事。在人际交往中，很多人喜欢谈论家长里短、小道消息、男女关系、黄色段子等格调不高的事，并以此为乐，乐此不疲。让人感觉素质不高，有失教养。

(4) 不得涉及个人隐私。要使双方的沟通顺利进行的话，有一些禁忌是不可触犯，有

一些话是不适宜在公务场合和社交场合提及、谈论的，这就是个人隐私的问题。尤其在涉外交往中，特别要注意。

① 年龄。大家都知道不应该询问女士的年龄。其实也有不少男性也不愿意谈及这个话题，尤其是三四十岁事业没有取得什么成就的人，五十岁左右快要退休的人，都属于年龄敏感阶段的人，不愿意与别人相比。所以，不论男女都不要问年龄。

② 婚姻状况。俗语道：“家家有本难念的经。”现实生活中有很多单身贵族，也有很多人婚姻不如意，如果在职场中你谈论“你为什么不结婚啊”“最近哪个同事又离婚啦”等这些婚姻家庭问题，也属于关心过度。结果适得其反，让别人心里不舒服。

③ 收入支出。在计划经济体制下，我国曾有较长时期大家的工资水平都相差不多，收入来源单一。所以也不忌讳谈论工资、奖金等问题。但是现在人们收入来源广泛，高低差异很大，即使同一个单位的员工，年终奖金也不同。有些单位规定员工之间不允许相互打听工资、奖金，所以收入就成了禁忌。支出情况也不要打听，比如“这件漂亮的衣服花了多少钱买的？”“你的钻戒多少钱？”这些都属于不该问的个人隐私。有不少人不忌讳谈论这个问题，不等别人问，自己就主动说了，但这并不表明别人也愿意谈论这些问题。

④ 健康状况。当今职场竞争日益激烈，身体健康与否往往关系到自己的事业发展，这是一个相当敏感的问题。而且总是谈及自己的病疼也有失个人尊严。人们见面时，常会询问“身体好吗？”来致以问候，这只是一种寒暄罢了，并不是真的关心你的身体状况，不必认真谈及自己的病痛。

⑤ 家庭住址、私人电话。在公务名片上没有家庭住址和私人电话，就不要轻易询问别人。这是为了保证个人空间和时间不被打扰，也为了保证安全。对新交往的朋友，尤其是外国朋友，他没有主动告诉你家庭住址和电话，就不要向他讨要。

⑥ 个人经历。在公务活动中，我们总是尽量收集合作对象或谈判对手的背景资料，但是如果你不是在招聘员工，最好不要当面打听对方的经历。如果他是一位成功人士，那么，“英雄不问出处”；如果他是一位普通人士，过去的经历也属于个人私事，更不必问。

⑦ 政治和宗教信仰。政治和宗教信仰是非常敏感的话题。在公务交往和涉外交往中不要谈论。如果有人涉及这些，应该用别的话题引开。在涉外活动中，这不仅是礼仪问题，更是政治问题，必须慎重对待。



相关链接

1. 常用的礼貌用语

(1) 您好！

(2) 早上好/中午好/晚上好！

(3) 见到您很高兴！

- (4) 对不起，让您久等了！
- (5) 对不起，打扰一下可以吗？
- (6) 没关系，这是我应该做的。
- (7) 如果不介意的话，我先接个电话。
- (8) 很遗憾，在这件事上，我帮不上您的忙。
- (9) 您先请。
- (10) 很高兴为您效劳。
- (11) 这事恐怕不行了，请多多包涵。
- (12) 谢谢您的支持和理解。
- (13) 请到办公室，我们坐下来慢慢谈。
- (14) 那么，我们下星期见。
- (15) 再见。

2. 常用接待服务用语

- (1) 问候语。“您好”，“早上好”，“先生您早”，“李经理好”等。
- (2) 迎接语。“欢迎光临”，“见到您真高兴”，“很荣幸能再次与您相遇”，“欢迎您的到来”，“欢迎阁下莅临指导”等。
- (3) 欢送语。“再见”，“慢走”，“您走好”，“欢迎再次光临”，“一路平安”，“一路顺风”等。
- (4) 致谢语。“谢谢您”，“非常感谢”，“感激不尽”，“非常感谢您的关心与支持”等。
- (5) 征询语。“您需要我的帮助吗？”，“我能够帮你做什么吗？”，“您觉得我这样处理，您满意吗？”，“你需要这件还是那件？”，“请问，我可以为您撤换碟片吗？”，“对不起，请您重复一遍，行吗？”，“对不起，我可以占用您一点时间吗？”等。
- (6) 请托语。“请您稍候”，“很对不起，让您久等了”，“劳驾您了”，“对不起，打扰您一下”，“麻烦您帮我一个忙”，“借光，让我先过去一下”等。
- (7) 应答语。“对”，“好的”，“是”，“一定照办”，“没关系，这是我应该做的”，“您不必客气”，“请多多指教”，“没关系”，“不要紧”，“好的，一定为您办到”等。
- (8) 赞赏语。“很对”，“非常好”，“非常正确”，“您的意见非常宝贵”，“您对这个非常在行”，“这个意见对我们非常重要”，“你真棒，我要向你学习”，“真了得”等。
- (9) 道歉语。“对不起”，“非常抱歉”，“不好意思，请多包涵”，“十分抱歉，是我们的失误耽搁了您”，“对不起，耽搁您的时间了”等。
- (10) 推托语。“十分遗憾，我帮不了您”，“我们公司有规定……不能为您办理，请多包涵”，“您知道……所以请理解和支持我们的工作”，“很遗憾，不能满足您的要求”等。
- (11) 祝贺语。“节日快乐”，“新年快乐”，“新年好”，“祝您身体健康，万事如意”，“祝您旅途愉快”等。

(12) 10 字文明礼貌基本用语：“请”，“您好”，“谢谢”，“对不起”，“再见”。

3. 工作生活常用的客套话

初次见面说“久仰”；好久不见说“久违”；
等候客人用“恭候”；宾客来到称“光临”；
未及欢迎说“失迎”；起身作别称“告辞”；
看望别人用“拜访”；请人别送用“留步”；
陪伴朋友用“奉陪”；中途告辞用“失陪”；
请人原谅说“包涵”；请人批语说“指教”；
求人解答用“请教”；盼人指点用“赐教”；
欢迎购买说“惠顾”；请人受礼称“笑纳”；
请人帮助说“劳驾”；求给方便说“借光”；
麻烦别人说“打扰”；托人办事用“拜托”；
向人祝贺说“恭喜”；赞人见解称“高见”；
对方来信说“惠书”；赠人书画题“惠存”；
尊称老师为“恩师”；称人学生为“高足”；
请人休息说“节劳”；对方不适说“欠安”；
老人年龄说“高寿”；女士年龄称“芳龄”；
平辈年龄问“贵庚”；打听姓名问“贵姓”；
称人夫妇为“伉俪”；称人女儿为“千金”。



实践训练

1. 情景训练

【情景 1】：小洪是刚刚到某公司上班的新职员。周末的早上，他刚走出单位大门，就碰到从外面晨练回来的公司老总。

实训要求：

- (1) 根据上述情景，请继续演示完成这一过程；
- (2) 分组实训，一人示演小洪，一人示演公司老总。

【情景 2】：最近，李鑫经常在班上吸烟。这不仅对自己身体不好，也影响他人的健康，还破坏了班级的声誉，因此这次没有被评上已保持了两年“优秀班集体”的荣誉称号。作为班长的常涛找到李鑫，想跟他好好谈谈心……

实训要求：

- (1) 根据上述情景，请继续演示完成这一过程；

(2) 分组实训，一人示演李鑫，一人示演班长常涛。

【情景3】：模拟一般朋友见面、老朋友见面、女士与男士见面、领导与下属见面、长辈与晚辈见面时寒暄的场景。

实训要求：

- (1) 分组训练：根据以上情景，两人一组，分别示演其中的角色；
- (2) 规范示演见面过程。

2. 综合训练

【案例分析】

小宁刚刚毕业进入××公司工作，被分配在营销部门。但是很快地，他发现自己很不适应现在的这份工作。他诉说了自己与客户交谈时的痛苦：“我尝试着和他们说话，我问他们问题，却没有得到什么回答。于是我再问，接着又问。一段时间后，我觉得自己就像侦探在审问疑犯一样，而不能像我的那些同事们能够很愉快地与客户聊天，从而把握他们的兴趣，并适时推销公司的产品。别人觉得工作是一件很愉快的事情，也很有成效，而我却觉得工作很麻烦，是件痛苦的事情……”

实训要求：

- (1) 小宁为什么会觉得与客户谈话是一件很痛苦的事情？他的问题出在哪里？试用你所学的知识，分析小宁的困境；
- (2) 请你为小宁写一份交谈训练建议。

【综合情景训练】

前不久，赵女士几乎倾尽了半生的积蓄买到了一套大房子。新房有了，赵女士又准备了一笔钱搞装修。她为装修的事又忙了好一段时间，终于选定了××装潢公司——因为价钱很便宜，而且听说质量还过得去。这样，××装潢公司就与赵女士商定：一个月后完工。

一个月后，房子装修好了，赵女士看那效果也觉得满意。可是新居入住不到一个月，问题就出来了：原先铺得好好的地板开始卷边，墙面也出现裂缝……这下可把赵女士气坏了，可光气是不能解决问题的，得想办法解决问题，于是她到××装潢公司投诉，接待人员小肖告诉赵女士：“我们管事的不在，有什么意见和问题跟我说吧，我会及时向领导反映，并帮您及时解决的。”于是，赵女士把自己的情况向小肖一一叙说。

实训要求：

- (1) 角色扮演：两人一组，分别示演赵女士和小肖；
- (2) 规范、得体地演示谈判过程。

第3单元

电话礼仪



情景导入

××高校文秘专业即将毕业的张华到星盛商业集团总经办顶岗实习，作了实习秘书。第一天上班，他被安排在接电话的岗位上，心里感觉很不舒服，心想：“电话谁不会打？我几岁就开始打电话了”。第一次遇到的是一个外线电话，铃声刚响，他就抓起话筒：“喂，你找谁？你是谁？”。坐在一边的部门经理待张华放下电话后，对他说道：“接打电话要注意，电话一般要等铃声响第二遍后，再拿起话筒，这样做才显得稳重、大方。接电话时，用‘喂，你找谁？你是谁？’这种质问口气是很不礼貌的，应该用礼貌的语言、温和的语调说‘星盛商业集团总经办，您好！有什么需要帮助的吗？’不能用粗俗、急躁的口气说话。”

第二次接电话时，是对方拨错了号，张华一听便说：“你打错了！”说完“呼”的一声就挂上了电话。张华的指导教师资深秘书周洁又对他说：“接到打错了的电话时，你应该说，‘这是星盛商业集团总经办，电话是×××××××，我想您是否拨错了号？’刚才你那种回答别人的方式，显得不礼貌。如果对方是我们的客户，那就更糟糕。无礼行为可能导致中断往来，给单位带来巨大损失。”

张华一天下来，心里很不是滋味。他心里一直犯嘀咕：“难道接、打电话真有那么讲究吗？真的那么重要吗？”



项目任务

假如你是张华，你该怎么做？

作为一个文秘人员，究竟应该如何接、打电话？



任务分析

张华在第一声铃响的时候就抓起话筒，显得太过急躁，开口说话时，又没有用尊称，用“喂”来称呼对方，又显得语气生硬，而直接查问“你找谁？你是谁？”更是态度强硬，不礼貌。第二次打电话时，张华一听对方打错了，就说“你打错了”，然后“呼”的一声挂断电话，这样处理也是不恰当的，因为对方是可以感受到你不耐烦的态度的，这样都可能造成

一些对公司声誉的不良影响。

接打电话是代表你个人形象的重要窗口，也是体现组织管理是否规范到位的一个重要方面。文秘人员应该把这项基本工作做得规范到位，这是树立个人及公司良好形象的重要手段。



相关知识

常用的电话礼节包括：打电话、接听电话及手机的电话礼仪。

研究显示，电话印象中，声音的质量在第一印象中占 70%，话语只占 30%。电话另一端的人对你的看法，不仅仅来自于你说话的内容，更来自于你是如何表达以及说话的语气。打电话要特别注意以下几方面的问题：打电话前的准备、电话中的礼仪、打电话的时间、打电话的禁忌等。

电话是代表你个人形象的重要窗口，接打电话时，一定要表现出良好地礼仪风貌，具体可归纳为“礼貌、简洁和明了”。

1. 打电话的礼仪

打电话是现代交际的一种重要方式，从某种意义上讲，它比面谈更频繁、更重要，因此，其礼仪不可忽视。

(1) 打电话前的准备。作为一个发话者，计划和准备能造就你想要的结果，所以在拿起电话前我们要做如下工作：

- ① 准备一份备忘录，列明电话中谈论的重点内容；
- ② 将要谈论问题的表述方式在大脑中预先练习一遍；
- ③ 将与电话相关的资料放在手边；
- ④ 准备好笔与纸以备记录使用；
- ⑤ 确认电话号码；
- ⑥ 调整好情绪，以愉快的心情开始拨号。

温馨提示

微笑着打电话。在你的电话前摆放一个小镜子，准备打电话时先对镜子做出笑容，那样你的声音一定甜美动听。记住：对方是可以“听”到你的笑容的。通话时，要坐直，深呼吸，微笑，嘴离话筒约一小手指的距离，可以保持比较理想的音质。语调应谦恭有礼，热情柔和，音量要适中自然。

(2) 电话过程中的礼仪。

- ① 电话拨通后先问候对方，再自我介绍。

打电话的礼节，一定是在“不知道是谁会接电话”的前提下，乘着“不论在什么场合都

要彬彬有礼”的原则开始发话。

“您好，××贸易公司吗，麻烦请转营业部的王兵先生听电话。”

得知对方是你要找的人以后，要告知对方自己姓名：

“您好，王先生，我是××公司的陈茜。”

② 报名要报公司名称。电话报公司名称的方式有两种：

a. 可以不报个人名字时，只是说“这里是××公司业务部”。这种情形通常是电话的内容是纯事务性的，几乎跟个人无关。

b. 一般情况下，要报自己的姓名与公司名称。

③ 掌握通话时间，应以短为佳，宁短勿长，一般控制在三分钟以内，要记住浪费对方的时间是不礼貌的。

④ 说事情的时候，先简单地说一下事情的概要，再具体地叙述。如果需要很长时间的电话，不要忘了确认对方是否方便。如，“您好，张经理，我是行政部陈茜，我想跟您确认一下周五展销会的程序安排，请问您现在方便吗？”

⑤ 如果你找的人不在，需要对方转告的，应热情诚恳：“对不起，请问该怎样称呼您？”“您可以转告×××，让他复电话给我吗？”“非常感谢，给您添麻烦了。”

⑥ 通话时出现话音不清楚，或掉线状态时要及时中断，并尽快向对方拨打，同时说明电话之所以中断是为了避免声音不清晰，有碍接听，或者说电话临时掉线所致，以免对方认为自己是耍脾气。

(3) 电话结束时，要向对方致谢并道“再见”，然后轻轻放下电话。

(4) 拨错电话怎么办。打电话时必须确认对方的电话号码，如果不小心打错了，一定要道歉“对不起，我打错了。”“打扰您，很抱歉。”然后仔细检查是哪个号码错了。发现拨错号码就直接挂掉是极不礼貌的。

小锦囊

拨打电话前的准备事项

拨打电话前先想好打电话的内容至关重要，打电话前要思考的问题包括：

1. 我的电话要打给谁？
2. 我打电话的目的是什么？
3. 我要说几件事情？它们之间的顺序怎么样？
4. 我需要准备哪些文件资料？
5. 对方可能问什么样的问题？我该如何回答？

2. 接听电话的礼仪

根据礼仪规范，受话人接电话时，可分为本人受话、代接电话以及录音电话等。

(1) 本人受话的礼仪。

① 准备记录。一般情况下，秘书及相关人员一定要养成随时准备记录的职业习惯。俗话说“好记性不如烂笔头。”据调查，即使是人们用心记的事情，9 小时后，遗忘率也高达 70%。因此，应在电话机旁准备好便签纸，以便听电话时随时记下电话要点。

② 一般以铃响二次后，用左手拿起话筒，右手准备记录电话内容。电话铃一响就立即接听电话会让对方觉得仓促，让铃响太久才接，会让对方久等而显得不礼貌。

③ 首先向对方问好，并自报家门。如：“您好，这里是××××（单位名称）”或“您好，××××（单位名称）”。

【案例】：

有一次，微软公司举行庆祝会，员工们集体在一家宾馆住宿。会务组深夜临时决定第二天某项活动变动，因此，前台的小姐必须深夜打电话一个一个地通知到房间的员工们。第二天，前台的小姐惊奇地告诉她的同事：“你们知道吗？昨晚我给 145 个房间打电话，起码有 50 个电话的第一句是‘你好，微软公司！’在深夜里迷迷糊糊地接电话，第一句话依然是‘你好，微软公司！’微软人电话礼仪的职业水平真了不起！”

④ 通话时，要聚精会神地接听电话，不能一边接电话一边与人嘻笑、交谈、看文件或者看电视、听广播、吃东西。

⑤ 如在会晤客人或举行会议期间有人打来电话，可向其说明原因，表示歉意，如“对不起，我正在开会，会议结束后，我与你联系。”

⑥ 通话终止时，要向对方道一声“再见”。

⑦ 要等打电话方先挂电话。

⑧ 接到误拨进来的电话，要耐心地告诉对方拨错了电话，不能冷冷地说“打错了”，就把电话挂上。

接听电话两种不同态度的比较

你找谁（显得生硬、粗暴）	请问您找哪一位（显得谦逊、温和、懂礼）
有什么事（同上）	请问您有什么事（同上）
你是谁（同上）	请问怎么称呼您（同上）
不知道（同上）	抱歉，这事我不太了解（同上）
没这个人（同上）	对不起，我再查一下，您还有其他信息可以提示我吗（同上）
等一下，我要接一个别的电话（同上）	抱歉，请稍等（同上）

（2）代接电话的礼仪。

① 如果接到找他人的电话，一定要以礼相待，切忌说完“不在”就把电话挂了，而应友好地说：“对不起，他不在，需要我转告什么吗？”

② 代接电话时，不要询问对方与其所找之人的关系，那是没有教养的表现。

③ 找接电话的人时，应轻声招呼，若距离较远，应放下电话，来到电话里要找的人面前，告诉他有电话找他，不要手持话筒大声喊叫。

④ 如果对方需要转告，应注意：

a. 应做好记录，记录内容包括：通话者的姓名、单位、通话时间、通话要点、是否要求回电话、回电话的具体时间，记录人姓名等，

b. 对方叙述完事情后，要重复电话重要内容，让对方确认，以免听错产生误会。

c. 电话结束时应说：“你放心，我会转告他的，再见。”

d. 要及时传达，以免误事。并要注意不要轻易把自己要转达的内容托他人转告，这样不仅容易使内容走样，而且有可能会耽误时间。

小锦囊

遇到这类电话怎么办

有时你会处理一些并不是和你一样训练有素、懂得谦恭的人打来的电话，这里提供几种情况的应对办法：

1. 一心二用型。和你通电话的人同时又在与别人说话。应付这样的人，可以建议他在不忙时和你见面再谈，或要求他重复刚刚说的话，如：“赵小姐，我这里听得不是很清楚，听起来好象你在跟别人说话，你能把刚才说的再重复一遍吗？”

2. 顾右而言他型。当对方避重就轻时，可以直切主题，如：“李先生，我想知道我如何才能帮到你呢。”

3. 反复陈述型。遇到一事情反复陈述的人，可以这样打断他：“张先生，容我对你刚才所说的做个总结，如果有遗漏或错误的地方，请随时更正或补充。”

3. 挂电话的秩序

挂电话应注意由尊者、客户、上级等先挂机，同等的由打电话一方先挂电话，话筒一定要轻放。

4. 录音电话

许多时候，为了保证联络的畅通，人们往往会使用录音电话。使用录音电话可以说是一种无形的交际，尽管如此，还是要注意有关的礼仪规范，毕竟录音电话也是人操纵的，从某

种程度上来说，它实际也代表着“主人”的礼仪修养。

① 制作留言。使用录音电话一般都要制作一段留言，留言的常规内容有：电话机主的单位、姓名、问候语、致歉语、道别语、留言的原因、对发话者的请求等。要注意的是，私人住宅所用的电话录音不宜自报姓名，以电话号码代替，既可以保护自己，又不至于误事。如，“您好！这里是 3316688。对不起，主人现在外出。有事的话，请在提示音后留言，主人回来后，将立即同您联系。谢谢，再见！”

② 处理来电。使用录音电话一定要及时处理，一定要及时查看有无电话录音，对于打进来的电话，要立即进行必要的处理或答复。不要一拖再拖，更不能置之不理。

5. 使用手机的礼仪

目前，在各种现代化的通信手段中，手机的使用越来越广泛，已经成了现代交际的重要工具。使用手机时的礼仪规范，也越来越受到人们的关注。秘书及相关人员在使用手机的过程中，同样要遵循有关的礼仪规范，塑造自己良好的电话形象。

(1) 手机的摆放。在较为正式的场合，尤其在公务交往中，手机应放置在随身携带的包内或衣服口袋里，不要别在腰上，也不要执于手中，更不能有意识地将手机炫耀于人，这只能说明自己缺乏修养，因为手机多么先进、多么昂贵，都只是为人所用的通信工具而已，而绝非可以抬高自己身价的“道具”或“饰物”。

(2) 保证手机通话畅通。使用手机是为了更好的与外界保持联络，因此，必须注意以下事项：

① 要按时交纳手机费用，避免因欠费而停机。

② 更换电话号码后要尽快告知交往对象。

③ 发现手机有未接电话要及时回拨电话，万一因故暂时不方便使用手机，可发短信，说明原因，告知联络的其他方式及时间。

(3) 其他注意事项。

① 如果知道对方身边可能有固定电话，最好先打固定电话，没有人接的时候再拨打手机；

② 在公共场所使用手机，说话声音不要太大，以免影响他人或泄露公务；

③ 在一些标有禁用手机的文字、图示的地方应自觉遵守有关的规定；飞机上、加油站应关闭手机；

④ 设置彩铃要注意：铃声柔和、优美，符合个人身份，不要设置怪异的彩铃。

小锦囊

注意打电话的时间

1. 选择适当的时间。一般的公务电话最好避开临近下班的时间，因为这时打电话，对方往往急于下班，很可能得不到满意的答复。公务电话应尽量打到对方单位，若确有必要往对方家里打时，应注意避开吃饭或睡觉时间。

2. 注意时差。打国际电话时应先搞清楚接听地的时间，不要在对方不适宜的时间拨打电话。

(4) 使用手机短信的礼仪。

① 短信要署名。短信署名既是对对方的尊重，也是达到目的的必要手段。

② 每逢节假日、生日，发一个短信传达一份祝福，也是尊重、礼貌的表示。但要注意，祝福短信“一来一往足矣，二来二往就多了，三来三往就成了繁文缛节”。

③ 应注意发短信的时间。上班时间应尽量不要发私人短信，不是紧急事情，晚上太晚也不要发短信。

④ 有时要给身份高或重要的人打电话，知道对方很忙，可以先发短信“有事找，是否方便给您打电话？”如果对方没有回短信，一定不是很方便，可以在较久的时间以后再拨打电话。

⑤ 及时删除自己不希望别人看到的短信。

⑥ 上班时间不要没完没了地发短信。

⑦ 提醒对方最好用短信。提醒时语气要委婉。



实践训练

1. 情景训练

【情景 1】 公司定于周五下午三点在三楼会议室召开月度办公例会，要求全体中层干部参加，并在例会上汇报本月度部门工作，成绩与困难，总经办王主任让小罗电话通知相关人员，要通知的第一人是营销部周部长。你是小罗的话，这个电话怎么打？

实训要求：

(1) 分组训练，两人一组；角色扮演，一人扮演秘书小罗，一人扮演营销部周部长；

(2) 规范演示拨打电话的过程，并说清楚需通知的相关事宜。

【情景 2】 早晨，小秦在公交车上，因为塞车要迟到了，这时小秦要打一个电话回公司请假。这个电话怎么打？

实训要求：

- (1) 分组训练，两人一组；角色扮演，一人扮演小秦，一人扮演公司行政部主任；
- (2) 规范演示拨打电话的过程。

【情景3】：胡兰草正在办公室接听座机的电话，这时，她的手机响了……

实训要求：

- (1) 分组训练，两人一组；角色扮演，一人扮演胡兰草，一人扮演打手机的另一人；
- (2) 规范演示接听电话的过程。

2. 综合训练

【案例分析】

李媛刚大学毕业，今天陪经理去拜见重要客户。双方正在交谈中，小李的电话响起，里面传来了娇滴滴的声音：“妈妈，来电话了！”小李顿时尴尬得满脸通红，客户想笑也不敢笑，经理则用眼光偷偷责备她。她赶紧说对不起，我接一下电话，就匆匆地出去了，但马上她又转回来，把手机递给经理，大声说：“经理，你的手机没电了吧，这是找你的，一个女的。”这时，经理脸露尴尬之色。这一天，他们商谈工作到很晚才下班，一回到家中，李媛就累倒在床上睡着了。可到了半夜一点时，她的手机又响了，是短信。她睡眼惺忪打开手机一看，短信写着：“明天上午九点开会”。李媛十分恼火。

实训要求：请大家分析一下，案例中有哪些不妥之处，为什么？

【综合情景训练】**情景一：**

人物：刘刚：美华电器公司市场部经理

朱欣：创意广告公司办公文员

旁白：（刘刚准备好电话内容，调整好情绪，开始拨号。）

旁白：（朱欣在办公室内，朱一人在撰写文件。办公桌上电话铃响了，两声过后，朱拿起了电话）

朱：“您好，创意广告公司，请问您找哪位？”

刘：“您好，我是美华电器公司，请问张经理在吗？”

朱：“对不起，张经理外出了，请问我有什么可以帮到您吗？”

刘：“哦，这样啊，那您可以告诉我他的手机和家里电话号码吗？”

朱：“对不起，您看这样好不好，请您留下您的联系方式，我尽快通知张经理让他回复您，或者，您方便的话，有什么事，我可以转告他。”

刘：“我是美华电器公司市场部，我姓刘，我的联系电话是：22387668，请他尽快回复电话给我。”

朱：“刘先生，您的电话是：22387668，我知道了，我会尽快通知他的，谢谢您的电话。”

刘：“麻烦你了，谢谢，再见。”

朱：“再见！”

情景二：

刘：“我是美华电器公司市场部，我姓刘，请问您怎么称呼？”

朱：“不客气，我姓朱。”

刘：“朱小姐，是这样，我们公司的产品广告彩页原定于下周五看样板，现在因为公司产品展销活动提前，所以我们要在这个星期五看到广告的样板，请你一定转告张经理，方便的话，请他回复我一个电话，我的电话是 22387668。”

朱：“刘先生，我知道了，让我记一下，您的意思是美华电器公司的广告彩页要在本周五看样板，请他打电话给您，您的联系电话是 22387668。好的，我会尽快转告张经理，谢谢您的电话。”

刘：“麻烦您了，谢谢，再见！”

朱：“再见！”

旁白：（刘轻轻放下电话，朱也放下电话。）

实训要求：

（1）角色扮演法。根据情景内容确定扮演角色，树立职业意识。

（2）分组训练。分组训练：每一组都要有电话双方，有观看和点评的；每个学生都应多次体验、反复训练。观看点评的同学也应诚恳地提出欠规范的地方，以便互相学习，互相提高。

第 4 单元

办公室女性礼仪



情景导入

星盛商业集团旗下星盛电子通讯公司随着电子通讯业务的发展，在本行业的发展过程中独树一帜，不断研发新产品，产品的市场占有率越来越高。主动找上门来合作、投资的企业和个人也越来越多，但他们只看中国内一家知名企业。该企业也是搞电子通讯的，双方也曾有过业务的交往，对彼此的生产管理、技术水平也略有所知。因此，如果双方能够合作，就意味着一种强强联合，未来的发展将不可估量。公司总经理江顾湘先生也与该知名企业有过一次意向性的洽谈，双方均感满意，决定待双方再进行一次深入考察后就确定是否合作。一天，该知名企业颜展总经理、副总经理及助手一起前往星盛电子通讯公司考察。星盛电子通讯公司公关部部长郑星怡女士与秘书童彤小姐负责具体接待工作。

这天一大早童彤来到公司。她衣着公司统一制服——西装套裙，脚穿黑色皮鞋，一头乌

亮的秀发垂落于肩，飘飘洒洒，甚是好看。手指甲上依然还留着昨天晚上为参加朋友的一个生日舞会而专门画的大红色指甲油，如今在太阳的照射下，闪闪发亮。她一边走，一边欣赏着自己漂亮的指甲，也许是还沉浸在昨天的欢乐中吧，她一路走来，左摇右摆，像是跳舞，又像在走秀。进入办公室后，她那扭动的身姿，着实令几位男同事的眼睛一路跟随而来，一直到她坐在自己的座位上，抬起头来，那些男同事才赶紧收回自己的目光，装模作样地工作起来。这些，郑星怡部长都看在眼里，她把小童喊进自己的办公室，郑重地说：“小童，今天我们要接待××公司总经理等几个人，你好好准备一下，整理一下自己的心情吧。”这时，小童好像才醒悟过来。



项目任务

郑星怡部长为什么要说小童？小童有哪些地方做得不妥？
作为一名职业女性，在办公室应该注意一些什么？



任务分析

作为在办公室工作的白领女性是不适合涂抹大红色指甲油的，走姿方面也不适合较夸张的走秀式的走姿，因为左摇右摆的姿态会过分地突现女性的特征，也会不自觉地分散男性工作人员的注意力，这种既影响工作效率又不利于树立女性端庄大方、沉稳能干的职业形象的举止，于公于私都是不适宜、不妥当的。

因此，办公室女性秘书应该在着穿、举止、容妆等方面及与异性交往时，都应该把握好分寸，巧妙使用办公室女性工作技巧，妥当处理属于自己性别方面所面临的种种问题，才能获得他人的尊重与信任，更能彰显女性的风采。



相关知识

女性在社会发展进程中起到了不可估量的作用。如今办公室职业女性越来越多，任何一个单位或组织都充分意识到女性的独特地位和作用。作为一名职业女性也确实应该注意一些问题。

1. 着装

“服装语言”能够诠释你的职业和你的职业态度，也会直接影响你在其他人心目中的形象以及对你的态度。女性服饰多姿多彩，风格万变。但是，不同场合应配以得体的着装才能恰倒好处的表现职业女性的仪态和风度。办公室着装应该是庄重、大方的，才能更好地体现职业女性的专业素质。

职业女性，可以根据自身特点选择适合自己的办公室着装。可以有款式和色彩上的变化，只要和谐、得体即可。

(1) 服装款式上，最安全的着装是职业套装。但也不能一成不变，如果天天都是西装套裙，那会给人沉闷、古板的感觉。两件套裙、连衣裙、针织衫都是办公室女性不错的选择，针织衫还可以用来搭配合身的长裤或裙子，再备一件百搭的开衫，更能体现女性的柔和与优雅的特点。

温馨提示

职业女性上班不宜穿得太暴露、太透、太紧身的服装或超短裙，也不能穿奇装异服、运动装、牛仔装等。

(2) 服装色彩上，办公室着装色彩不宜太夸张花哨。黑色是比较百搭的一种颜色，但是如果运用不好很容易给人沉闷死板的感觉。所以一定要与其他色彩巧妙组合，搭配出庄重又时髦的效果。还可根据自身肤色特质选择合适的其他色彩的衣服，如果有图案，则力求简单。

(3) 鞋子最好是高跟或者中高跟的皮鞋，因为带跟的皮鞋更能令女性体态优美。夏天最好不要穿露脚趾的凉鞋，更不适合在办公室内穿凉拖（凉拖虽然穿脱方便，但给人懒散的感觉）。如果秋冬选择靴子的话，靴子不能太长。

温馨提示

只有在穿长裤子的情况下才可以穿短丝袜。很多人喜欢穿裙子配短丝袜，其实这样的搭配是非常不雅观的。

(4) 饰物搭配上，女性特别注意要善于运用首饰、丝巾等进行搭配。它们可以使你的着装更加时尚。佩戴首饰要适当，符合规范，要少而精。如，耳环佩手镯是当今创意职场女性突显自我品位的修饰焦点。

优秀的职业女性认真投入工作，更不应忽略良好的职业形象，美好的形象永远为你的工作能力加分。

2. 举止

职业女性的举止应稳重、自然、优雅、有风度。

走路时宜穿带跟的鞋子（两三分公分高即可），身体要挺拔，步速适中，步伐轻快，能给人一种积极、自信的好感。不要风风火火、慌慌张张，让人感到你缺乏工作能力。坐姿要优美，腰直、头正，不要趴在桌子上，或歪靠在椅子上。应坐在椅子三分之二处，以免像打瞌睡给人不好的印象。坐在可摇动的办公椅上，不要随意摇晃身体。

3. 容妆

职业女性发型以保守为佳，不能太新潮。最好化淡妆上班，以体现女性端庄、文雅、自尊自重的形象。

4. 女性与异性交往的分寸

同在一家公司，长时间的共处，男女同事之间有深入的了解，两性之间的吸引力随时会发生，如果处理不当，会被对方认为是对自己的不尊重甚至是所谓的“性骚扰”，产生的后果极为不好。虽然对写字间里的两性关系，很难定出一个操作性强的行为细则，可时时提醒自己掌握一定的分寸，无疑有助于你避开这方面的漩涡。

(1) 衣着分寸。办公室不是约会场所，更不是自己的居室，不是显示你性别魅力的地方。如果说男性把衬衫敞开，穿着短裤是不良行为，是对在场女性的不尊重，女性则更要注意自己的穿着不要带有挑逗性。当然，保持优美的女性的自然曲线并不为过，可绝不宜张扬自己的性感，如穿着超短裙、太露、太透的衣服在写字间里走动，即使是无意的，也会向男性发出错误的信号。

(2) 语言分寸。在恭维或夸赞男士时，要避免挑逗感，不要给对方产生有性这一方面的感觉。譬如一位男士穿了一件新衣服时，不可盯着他说很帅、很有男人味等。

(3) 动作分寸。据心理学家研究成果表明，在男女交往过程中，通过体态传递的容易被视为带挑逗性的行为中，女性更多些。比如，在男性面前梳理头发、触摸男人的衣服、头发垂扫男人的面颊、抚摸自己的皮肤、过度扭动自己的臀部和腰肢、反复交叉和放开两腿等。尽管是无意的，但其结果是给对方发出了性的信号，会导致误会。一般女性往往忽视了这些细微动作可能传递出去的错误信息。作为职业女性，应当把握好办公室举止行为的“度”。

(4) 交际分寸。在办公室里，女士要注意把握与男性同事交往的分寸。如果是要好的同事，交往多些当然可以，但需注意，最好不要带入自己的私生活。对男同事不宜过多倾诉婚姻上不如意，否则会被对方误认为你有移情的想法，甚至可能被看作是向他求欢的暗示。如果他向你倾述痛苦或烦恼时，你不妨多谈谈自己婚姻生活中美好的一面，说一些夫妻之道，一来可以为对方提供改善婚姻的借鉴；二来起到暗示作用，使对方避免对你情感上的投入。

(5) 情感分寸。在办公室里产生婚外情，其后果是不堪设想的。一旦发现自己对某位男同事产生相思之情，而因自己或对方已有配偶以及其他诸种因素不能结合的，应立即扑灭自己情感的火焰，仔细考虑种种可能出现的恶果后，辅以“冷却”法。对你爱慕的对象做些全面深入的观察，问自己：他真的那么完美吗？他的某某缺点或不足你能长期忍受吗？这种方法实际上并不会伤害你的同事，但能够帮助你改变对他的情感角度，并不妨碍你们的友好相处。

如果你们两人都是单身，双方均有意终成眷属时，就应当明确摆正工作与爱情的关系，不能在办公室谈情说爱。其中一方要做好尽快调离本办公室的准备，因为最终无论恋情是否

有结果，两人长期待在一个办公室工作，是不利于工作的顺利开展和双方今后发展的。

掌握好以上分寸，不仅能使你愉快地工作，而且能使你更好地在这里生存和发展。

5. 与异性上司交往的分寸

作为女职员，如何面对自己的异性上司，确实是一个难题。把握好与上司的相处之道，职场之路必然一片光明。

(1) 保持适当距离。很多职业女性在上司身边工作，这难免对上司的一些个人习惯或隐私有所了解。有些人认为，对上司的了解越多越好，这样更便于做上司的“贴心小棉袄”。其实并非如此。对上司的了解和认识要有一定的度。知道得太多并非好事，有些事情甚至知道了反而是一种负担。如果上司隐蔽的事情被泄露，作为上司身边的人便是最大的“嫌疑犯”。因此，保持距离非常必要。

在日常工作的交往中，与上司保持适当距离，既是对上司的尊重，也是异性交往中必须做到的。而工作之余，绝不能参与到上司的私人生活中。否则，做了上司的“家庭保姆型秘书”，可能不仅没有巩固自己的职位，还会引发许多事端。这不是职场女性所追求的职业定位。因此，与男上司太过亲近，很容易陷入工作之外的纷争。保持适当的距离，出色完成本职工作，才是打动上司的最佳途径，也是保住自己岗位的最得体的做法。

(2) 从细微处入手。女性职员的优点之一就是细心，如果能够从细枝末节处入手，处处为上司和公司着想，必然会得到认可和重用。譬如上司与重要客户会谈前，主动打扫上司的办公室，喷上空气清新剂等。这些事情看起来很琐细，但却给上司在“外人”面前撑足了面子，甚至给公司许多业务的促成起到积极作用。再如，仔细核对重要数据，这可能是关系到公司利益和上司工作利益的大问题。有时上司对自己得出的数据往往看不出存在的问题，那么，作为在他身边工作的女性，应该发挥自己的特点，认真仔细地核对，尤其对其中的重要数据更应反复校对，一旦发现问题，及时汇报。否则，可能会给公司和集体带来重大损失。而一旦你能发现其中的问题，并挽回了损失，那么上司必会对你刮目相看，也必然会重用你的。

6. 办公室女性的十大工作妙法

目前，办公室的女性日渐增多，她们除了要与男性员工面临同样的工作压力外，还会面临更多属于自己性别的问题。所以，在日常工作中应讲究一定的方法与技巧，才能获取他人的尊重与信任。

(1) 改变形象。如果你是一位在衣着方面一直保持某一种风格的话，你可以尝试改变一下，另一种风格的服装也许会给你带来不同的心情、不同的感受。心情变了，工作的效率、他人对你的眼光也许随之改变。因此，适当的职位配以适当的着装，不同的着装可能带来不同的感受。在不同感受的心境中，人们往往会有更新异的灵感和工作热情。

(2) 注意时间效率。即养成守时的习惯。如：参加会议比预定时间早到 5 分钟最能体现效率原则；打电话时，少打 5 分钟以上时间的电话，因为女性在表述事件时，往往不够概括，

语言不够精练，交代事宜重复啰嗦。这会使人怀疑你应对事务的能力。

(3) 少窜办公室。如果你要跟其他办公室的同事交代事情或交换看法，打内线电话能节约许多花在寒暄及周旋上的时间，有益于养成单刀直入的工作作风。这也是一种成本低廉的提高效率的办法。

(4) 不要在洗手间的镜子前逗留太久。人们常说“过分关注自身形象的女人在工作上多半没有什么创意”，这是一种偏见。但同时也说明一个问题，它会浪费你很多时间和精力。而一个人的时间和精力是有限的，过分注意某一个方面，必然会忽略其他方面，这却是尽人皆知的道理。所以，这个“偏见”也不是没有道理的。

(5) 学会调节。大多数女员工的头脑中都充斥着至少半打要做的事情，你的身心不堪重负时，悲伤、焦虑、恐惧，甚至犯罪感便会随之而来。调节就是把你从嘈杂的思维中解放出来，帮助你消除那些忧虑。找一个安静的角落，摆一个舒服的坐姿或卧姿，把思想集中于你的呼吸。一旦私心杂念闯进来，尽量让它们漂走，重新回到呼吸上来。调节的时间有多长，或者是否能成功地摒弃杂念都无关紧要，重要的是你每天坚持做几分钟。

(6) 让人信任你。作为一个女性，在办公室如果能做到幽默活泼，善解人意，豁达开朗，具有亲和力，男性同事就一定会充分感受到与你共事的幸运和兴奋，你就会成为一个值得信任的女性。

(7) 勇于面对问题。面对眼前的困难和问题，可采用分类法分别进行。将有办法解决的问题及无法解决的问题分别列出，有办法解决的问题全力以赴去解决；目前暂时无法解决的问题，可先寻求上司或其他同事的支持。精诚所致，金石为开，凡事尽力而为必能找到解决的办法。

(8) 运用智慧。工作时难免会遭到困难与挫折，这时女性往往会气馁，会抱怨，认为女性就是不如男性。这样，如果你半途而废，或逃避困难，将会使上司或其他同事对你的能力大打折扣，因此，随时运用你的智慧，或许只要一点创意或灵感便能解决困难，使得工作顺利完成。

(9) 扩大自己的工作舞台。作为女性，常常怀疑自己的能力不如男性，首先从心理上就对自己进行了无形的束缚与限制。其实并非如此，女性同样有着无限的发展潜力。你可以利用空闲时间到自己不熟悉的部门看看，了解其他部门的工作性质。多接触其他部门的同事，扩大自己的人际关系。这样，既了解与工作相关的工作内容，也可以为扩大自己工作舞台打下基础。

(10) 施展人格魅力。在大多数人眼里，人格魅力是最不可捉摸的神秘因子，是一种神奇的事业推进剂，是一种迷人的气质和个性魅力。人格魅力能让同事、上司都欣赏你、赏识你，它能促使你成为一个领导者。这就要求具有优秀的品质、坦荡的胸襟、远见卓识的气度、真诚的性格、果敢的能力等。

7. 十种不受欢迎的办公室女性

(1) 三八婆。喜欢在办公室里交头结耳，说花边消息。

(2) 爱抱怨的女人。一边埋头工作，一边对工作不满。让人觉得你是个只知道对工作环境和同事的工作发牢骚、泄怨愤。

(3) 懒女人。从来不打开水，不搞卫生，找借口做一些轻巧的事情，吃苦受累的事，好像总也沾不上你。几个同事就是一个小集体，集体的事，要靠大家来做，你不做，就显得有点不合群了。

(4) 总喜欢要求男士请客的人。中午一同出去用餐或一起乘坐的士等，按理说这时的男人不该吝啬，但这并非等于你仗着是女人便可以总让男士埋单，好像这是他们应该做的一样。男人面对这样的女人，感觉会很不好。

(5) 工作心不在焉的女人。时常迟到早退，拖延工作或者东游西逛打发工作时间，根本就没有发挥你的潜能。对这样的人，上司总会想方设法打发走，或者调到无足轻重的岗位上。

(6) 说话嗲声嗲气、四处卖弄风情、打情骂俏的女人。

(7) 浓妆艳抹、衣着暴露的女人。办公室不是T形台，你的露背装常常留住很多男同事的眼睛，分散他们的注意力，使他人不能专心工作。这样的人，老板绝对不会喜欢的。

(8) 装纯的女人。明明已年近三十，却常常装纯扮嫩，扭捏作态，令人反感。

(9) 献媚的女人。这种女人献媚的对象只有一种人——上司。对于其他人，她是不会放在眼里的。

(10) 霸气十足的女人。女秘书与老板接触的机会最多，也常是老板的心腹之一。一些女秘书容易自我陶醉。老板常因工作忙而让女秘书代为传达指令，并不表示女秘书有权对员工发号施令。故女秘书切忌霸气十足，以“二老板”自居，否则，不但会令员工讨厌，使老板的指令难以执行，也自己的工作带来麻烦。



实践训练

1. 情景训练

【情景 1】：某公司办公室刘小姐因前一天晚上与男朋友闹矛盾吵了一架，一晚上没有睡好。第二天，一早上班，她脸色不好，精神萎靡。但还是要与同事方先生一起去某公司协商某项业务事宜。当两人一见面，方先生就发现刘小姐状态不佳，便关切地问：“你怎么了？脸色这么不好？有什么事情吗？”刘小姐犹豫了一下，然后，她……

实训要求：

- (1) 根据上述情景，依据相关办公室女性礼仪要求，演示完下面的情景；
- (2) 分组实训，一男一女两人一组，分别演示刘小姐和方先生；

(3) 学生讨论，教师小结。

【情景 2】：某公司公关部蓝小姐漂亮、聪慧又能干，在公司的几次重大活动中，都因她大胆的设想、得体的做法及优雅的处事风格圆满完成了上司交给的艰巨任务，大大提高了公关部的声誉，蓝小姐也因此深得公司杜董事长的赏识。杜董事长也经常把她叫到办公室交谈，并表现出一种特别的好感与青睐，她意识到杜董事长有点喜欢她了，这让蓝小姐颇感为难。一次，杜董事长又把蓝小姐单独叫到办公室说：“小蓝，现在有一笔大宗业务要洽谈，今天晚上你跟我一起到某某酒吧跟对方的业务经理商谈，你准备一下吧。”这时，蓝小姐犹豫了一下，然后，她……

实训要求：

- (1) 根据上述情景，依据相关办公室女性礼仪要求，演示完下面的情景；
- (2) 分组实训，一男一女两人一组，分别演示刘小姐和方先生；
- (3) 学生讨论，教师小结。

2. 综合训练

【案例分析】

在一家公司工作的陈小姐，因为时尚超前，衣着常常很前卫。如，上班时的裙子过短，衣服过于坦露，弄得同室里两位男同事常常感觉非常尴尬，而来联系业务的客户一个劲儿地往他们的办公室跑，借故和陈小姐套近乎，影响了大家的工作。这种事其他人又不好讲明，业务科陈科长只好把她安排在打字室上班。

请问：陈科长为什么要把陈小姐安排到打字室上班？你有何感想？

【综合情景训练】

星盛商业集团旗下的星盛商业广场柳长海总经理对秦秘书、俞秘书两个人（注：秦秘书、俞秘书均为女性）说：“明天我们要与外商谈判了，你们俩一个做会议记录，一个做会议服务。你们好好准备一下，好好打扮打扮，不能让老外瞧不起咱们啊。”为此，小秦和小俞两人颇费了一番心思，还特意去了大商场购买了新款服装和首饰。

第二天谈判时，只见坐在柳经理一旁的秦秘书浓妆艳抹，衣着鲜艳、色彩斑斓，金耳环、宝石戒指闪闪发亮，使得柳经理穿在身上的那套价值千余元的笔挺的西装也黯然失色。端茶送水、上饮料的俞秘书，穿得更更是花枝招展，一对大大的掉坠耳环荡来荡去，五颜六色的手镯碰到桌面上叮当有声，带铁掌的高跟鞋咔咔作响，一到添加开水时，会谈不得不暂停片刻。

外商通过翻译开了个玩笑：“柳总，你可以让这两位漂亮的小姐参加选美哟。”

实训要求：

- (1) 分组讨论：外商通过翻译的那个玩笑是赞美，还是讥讽？作为办公室秘书，在谈判会上应该怎样穿戴？在外商面前应该怎样体现中国人的礼节？
- (2) 角色扮演：五人一组，分别示演柳长海总经理、小俞、小秦、外商和翻译；
- (3) 规范、得体地演示谈判过程。

知 识 小 结

见面礼是人与人在商务交往的第一礼节，这个第一印象可能会对今后彼此的交往产生重要影响。

日常见面礼节有：致意与问候、称呼与介绍、握手与名片。

方位、次序是指对参加社交活动的个人、团体或国家，按照一定的惯例进行排列的先后次序。

主席台上的座次顺序略有不同，它是按“中间为尊”、“以左为尊”的原则来确定的。会见、会谈、接待、拜访等许多场合，我们都按“以右为尊”的原则。

距离是一种无声的语言，它可以显示出人与人之间关系的亲疏远近。常见的几种不同的距离有私人距离、社交距离、礼仪距离、公共距离。

接待工作是秘书工作的重要内容之一。讲究礼仪既是密切单位与公众关系的重要手段，又是树立良好组织形象的重要方式。

日常接待工作步骤是：热情迎客、热情待客、礼貌送客。

模块5

商务酬宾礼仪

学习目标

知识学习目标:

- 了解和掌握商务酬宾的内容、商务宴请原则及形式等基本知识
- 了解和掌握中餐宴请礼仪、西餐宴请礼仪等相关知识

能力培养目标:

- 培养组织、筹备各种商务酬宾的能力
- 培养处理商务宴请中突发状况的能力

素质拓展目标:

- 培养学生树立商务职业意识，形成规范、得体的酬宾礼仪规范
- 使礼仪真正融入日常行为的各个环节，养成良好的酬宾习惯

第1单元

商务酬宾的类型



情景导入

星盛商业集团旗下的分公司星盛商业贸易公司，近来与一家矿泉水厂合作，开发出一款新品种——×××矿泉水。新项目开发出来以后，如何让广大消费者接受就成了一个新问题。为此，他们策划了一次“寻源之旅”活动，凡是喝过×××矿泉水的消费者都有机会参加。参加活动的人将被带到风光旖旎、空气清新的××湖边，感受温润、健康的自然之水。本次活动的目的是要让“自然水比纯净水更好”的观念深入人心，从而打开以自然水为主要原料的×××矿泉水的销路。

星盛公司公关部部长龚成博是这次活动的策划人，公关干事柳敏郁负责具体工作。很多人兴致很高，近百人报名参加，活动时间为两天，吃、住均由公司负责。



项目任务

假如你是公关部龚成博部长，在这次近百人的“寻源之旅”活动中，你认为应该采用什么餐饮形式？



任务分析

任何一个单位在经营过程中都会采用各种不同形式的宣传策略。这次的“寻源之旅”活动，显然是星盛商业贸易公司采取的一次把自己生产的新产品推向市场的宣传经营策略。像这种近百人参加的为期两天的室外活动，是一次活动范围广、人数众多、组织难度较大且具有一定影响力的大型宣传活动，一定要准备充分，安排周密才能确保活动举办成功。因此，对于公关部龚成博部长、干事柳敏郁来说，确实任务重、压力大。如何安排他们的餐饮问题就成为这次活动能否成功的一个重要方面。

根据这次活动的特点——范围广、人数多、时间长、影响力大，采用自助餐形式是比较合适的。因为自助餐适用于人数众多的宴请，它可以不排席次、座次，来宾可以随意走动，自由选择交谈对象，自取菜肴，持续的时间又比较长。这能使参与者在“寻源”的同时感受

到星盛的细致入微的人文关怀，让参与者对星盛难以忘怀，真正达到本次活动的目的。

餐饮形式多种多样，可以是正式宴会、招待会（包括自助餐和酒会）、茶会、工作餐，还有西餐，每一种形式又有各自的特点。因此，作为商务人员在经营过程中，应该了解各种活动形式的特点，掌握商务酬宾的各种形式，才能对症下药，解决问题。



相关知识

随着市场经济的发展，商界的竞争日益激烈。对商界人士而言，除了8小时以内需要兢兢业业、恪尽职守外，在日常人际交往，成功的商务酬宾往往有助于与商务伙伴建立良好的关系，对商务合作起到锦上添花的作用。

商务酬宾的类型主要包括商务宴请、舞会、音乐会和沙龙等。

1. 商务宴请

主方为了扩大影响或表达谢意和敬意，以聚餐为形式盛情邀请宾客。这是一种非常注重礼仪的活动。

（1）宴请的原则。

① 适量原则。在组织宴请活动时，要根据宴请的规模和参与的人数，决定餐饮的档次和菜肴酒水的数量等。要适量，不要虚荣攀比、铺张浪费，更不能用公款大吃大喝，败坏社会风气。

② 环境优雅原则。现在越来越多的人在餐饮时，也像西方人一样，喜欢享受用餐的情趣和氛围，讲究清静优雅的环境和优雅的礼节。尤其是讲究优雅的礼节，已经成为世界各国的共识。

（2）宴请的种类。

① 根据宴请的目的分：有迎送宴会、喜庆宴会、商务宴会、答谢宴会、工程开竣工宴会、展览开闭幕宴会等；

② 根据宴请的形式分：有宴会、招待会、茶会、工作餐等；

③ 根据宴请的餐别分：有中餐、西餐。

④ 根据宴请使用的餐具分：有分餐、共餐、混合餐。

（3）宴请的形式。通常根据客人的身份、宴请的缘由、人数等各种因素来确定宴请的形式。

① 宴会。指比较隆重、正式的宴请形式。根据时间不同，有早宴、午宴、晚宴三种，一般晚宴最为隆重正式。根据规格，又分为正式宴会、便宴和家宴。

a. 正式宴会。这是一种规格较高的宴会，有桌次、席次之分，讲究衣着，要求菜肴、酒水和餐具等保证质量、具有特色，服务要规范。

b. 便宴。属于非正式的宴会。最大的特点就是气氛亲切，有利于各方交往。可以不排除座次，不做正式讲话，菜肴、酒水可丰可俭。

c. 家宴。指在家中设宴招待宾客。可由主妇亲自掌勺，也可请厨师上门做菜。西方国家不少人喜欢这一宴请形式，菜肴不一定丰盛，但由于通常由主妇亲自掌勺，家人共同招待，因而它不失亲切、友好的气氛。

② 招待会。招待会是指不备正餐的宴请形式。商务招待会一般采用自助餐形式，主办方一般都会在请柬上写明开始至结束的整个时段，在此期间任何时候到达或离开都可以。它适合于多人参加的大型活动，可以不排除席次、座次，来宾可以随意走动，自由选择交谈对象，自取菜肴。招待会一般又分冷餐会（自助餐）和酒会两种。

a. 自助餐。即冷餐会。菜肴以冷菜为主，也有一些热菜、饮料和啤酒等。时间不受限制，可以在中午以后的任何时间，室内室外均可举办。菜肴集中摆放在大餐桌上，如果人多的话，宾客可以按顺时针顺序排队取用，可站可坐，也可随意走动。这种形式适合于规格不是太高，出席人员众多的礼节性、纪念性活动的宴请。

温馨提示

取菜时每次不要取太多，同一类菜可以吃完再取。比如先取凉菜，吃完后觉得某几样味道不错，还想再取一点，是完全可以的。不要因为自己喜欢，就全部取完某一样菜肴。也不要将凉菜、热菜、甜食统统放在一个盘子里，可以先吃完冷菜，再取其他菜。

b. 酒会。顾名思义，以酒水为主，又称鸡尾酒会。所谓鸡尾酒，是用多种酒按一定比例混合而成的。现在的酒会不一定非喝鸡尾酒，但酒的品种要多一些，一般不用烈性酒，可以备些果汁、汽水等软饮料，还可以准备一些小点心、三明治、小香肠和炸春卷等食品，用手或牙签取用，一两口就可以吃完。这些酒水、食品常由服务员用托盘端到客人面前，供其选取。时间一般安排在下午 4 点以后，宾客可以随意走动，且来去自由，不受约束。

小锦囊

酒会的礼节

1. 要以恰当的方式把自己介绍给陌生人。如果几个人站得较松散，表情随意，就意味着他们不介意别人的加入。你可以走过去，打招呼问候，做自我介绍。不可默不作声地站在一旁，好像偷听一般。如果看到几个人围成一个较紧的小圈子，或两个人低声谈话，表情严肃，此时以不打扰为好。

2. 要欣然接受陌生人加入自己的谈话题中。要以开放的心态参加酒会，不要只是几个熟人扎堆聊天。

3. 聊天时应顾及到所有在场者，使用大家听得懂的语言，不要只与其中一两个人聊。

4. 不要大声说话。

③ 茶会。茶会是一种更简便的宴请形式，主要是通过请客人品茶来进行交流。茶会时间一般安排在上午10点或下午4点左右。地点通常在客厅，厅内摆放茶几、座椅，不排席位。但主人要有意识地与主宾坐在一起。茶会对茶具的要求比较高，要根据客人的喜好，选择上等茶叶，要用精致的陶瓷茶具斟茶；茶水不宜太浓、太满，盖杯要放在茶托上一同敬给客人。要尽量体现出茶文化的特点。

饮茶的礼仪：现以我国的功夫茶为例，饮茶的礼仪共分十个步骤。

a. 嗅茶。主要向客人介绍茶叶品种、特点、风味，让客人传递嗅赏。

b. 装茶。用茶匙装，切勿用手抓。

c. 润茶。

d. 冲泡。

e. 洗壶。

f. 温杯。

g. 运茶。茶泡好后，将茶壶提起，在茶盅边巡行数周，以免壶底水珠滴入茶盅变味。

h. 倒茶。将茶盅一字排开，来回冲注，以免浓淡不均。

i. 敬茶。

j. 品茶。

小锦囊

茶叶的种类

1. 绿茶。较为著名的绿茶有：龙井茶、碧螺春茶、六安瓜片茶、蒙顶茶、君山针叶茶、黄山毛峰茶、庐山云雾茶等。

2. 红茶。驰名中外的红茶有安徽的“祁红”、云南的“滇红”和广东的“英红”。

3. 乌龙茶。又称清茶，较为著名的清茶有福建的“武夷岩茶”、“黄金贵茶”，安徽的“铁观音”茶，广东的“凤凰单丛茶”。

4. 花茶。是以鲜花窰制茶叶而成的再加工茶，这是我国的特产。其主要种类有茉莉花茶、珠兰花茶、玉兰花茶和玫瑰花茶等。

5. 黑茶。较为著名的有普洱茶、六堡茶等。

④ 工作餐。工作餐是人们工作特别繁忙时的一种方便快捷的非正式宴请形式。它分为工作早餐、工作中餐和工作晚餐。利用进餐时间，宾主边吃边谈，不邀请与工作无关的人员，常常采用快餐分食的方式进行。双边工作餐通常使用长桌，座位安排与会谈座位相似，以便双方交谈。

2. 舞会

舞会可以结识朋友，加深友谊，消除疲劳，陶冶性情，是商务酬宾中经常进行的高雅社交活动，每一个商务人员都应该学会跳交谊舞。

(1) 组织舞会的礼仪。

① 布置舞场。舞场的大小根据客人多少而定。舞场布置要求典雅大方，灯光适中。如果是专场舞会，应在舞场周围张贴“欢迎”字样，以表主人热情友好之意。舞场周围应摆放足够的座椅，备好饮料、水果或小吃等。

② 选好舞曲。好的舞曲是创造高雅美妙气氛的保证。组织者可根据主要来宾的素质、年龄、喜好等特点选择舞曲，不同舞步的舞曲穿插播放。若来宾以中老年人居多，可多放世界名曲，节奏稍舒缓；若来宾年轻人居多，可多播放节奏感较强的流行曲目，活跃舞场气氛，也使年轻人尽情、尽兴。

③ 安排舞伴。交谊舞一般是男女相伴而跳，舞会组织者应事先考虑来宾的男女比例，根据需要有意安排一定数量的伴舞人。对主要宾客可适当安排舞伴，轮流邀舞，使其尽兴。

④ 做好安全保卫工作。在舞会进行中，一定要做好安全保卫工作。安排专人把门，闲杂人员、衣冠不整者不允许入内，有专人保管衣物。

(2) 参加舞会的礼仪。

① 讲究仪容仪表。级别较高的舞会，要发请柬，并注明服饰要求。一般来说，要求穿正式服装参加舞会。男士穿西装，打领带。女士穿晚礼服或裙装，配以合适的首饰。女士的化妆应比白天稍浓。每一个人都应沐浴，梳理适当的发型，注意个人口腔卫生，认真清除口臭，禁食气味刺激的食物。患感冒或其他传染病的，应自觉不参加舞会。

② 邀舞和应邀的礼仪。正式的舞会，第一曲舞是主人夫妇、主宾夫妇共舞，第二曲是男主人邀主宾夫人、男主宾邀女主人共舞。接下来，男主人需依次邀请在礼宾序列上排位第二、第三的男士的女伴各跳一支，而那些被男主人依照礼宾序列相邀共舞的女士的男伴，则应同时回请女主人共舞。就来宾而言，下列一些女士，是男宾应当依礼相邀共舞一曲的。主要包括：舞会的女主人、被介绍相识的女士、旧交的女伴、坐在自己身旁的女士。

舞曲开始时，一般由男士主动邀请女士共舞。邀舞时，男士向女士行鞠躬礼，伸出右手邀舞，同时伴随语言“请您跳个舞，行吗？”女士受到邀请后，回应起身。如果女士已有舞伴，应礼貌解释：“谢谢，已约好别人了，等下一曲，好吗？”如因某种原因不能接受邀请时，可委婉推辞：“对不起，我很累了，想休息一下。”为尊重邀舞者，此曲该女士不应再接受别的男士邀请，直到此曲终了。

男士在邀请不相识的女士时,应先观察其是否有男士相伴,如果有,一般不宜上前邀请。如果前去邀请,则应先向其男伴点头致意,再向女士邀舞。

温馨提示

在较为正式的舞会上,尤其是在涉外舞会上,同性之间避免相邀共舞。两位男士一同跳舞意味着他们不愿意向在场的女士邀舞,这是对女士的不尊重,在西方则是同性恋的表现。而两位女士一起跳舞,则表示无人邀请。

③ 跳舞礼仪。

a. 舞姿要端正大方活泼。整个身体应始终保持平、正、直、稳,无论是进是退,还是向前、后、左、右方向移动,都要掌握好重心。如果身体摇摇晃晃,肩膀一高一低,甚至踩了对方的脚,都是不恰当的。跳舞中,男女双方都应面带微笑,说话和气,声音轻细,不要旁若无人地大声谈笑。

b. 跳舞时,男女双方的神情姿态要轻盈自若,给人以欢乐感;谦和悦目,给人以优美感;动作协调舒展。男士不要强拉硬拽,女士不可挂在或扑在对方身体上,或耸肩挺腹、驼背屈身。这样使对方有不胜负担之苦,自己也有失雅观。

c. 跳舞时,男士用右手扶着女士的腰肢,手掌心紧贴女士腰部。男士的左手应让左臂以弧形向上与肩部成水平线举起,掌心向上,手指平展,只将女伴的右手轻轻托住,而不是随意捏紧或握住。女士的左手应放在男方的右大臂上,而不是放在男士的肩上或勾住对方的颈脖。总之,双方握得或搂得过紧,都是有失风度的。

d. 当一曲结束后,男士应热情大方地对女方说声“谢谢”,然后离开,也可以伴送女士回到原来的座位,并进行适当的交谈。但如果女士已有男伴,切不要造次硬挤过去,特别是不要始终盯牢一位舞伴不舍,以免发生误会。

④ 舞会的文明规范。交际舞是一种通过优美动听的音乐旋律和男女舞伴协调的舞蹈动作,表现出一种整体的美。为了使舞会气氛热烈,达到社交的目的,参加舞会的每一个人都应该遵循一些必要的文明规范。

- a. 舞会前不要吃大蒜等有异味的食物;
- b. 不能穿汗衫、背心、短裤参加舞会;
- c. 不吸烟、不乱扔果皮、纸屑,不乱倒茶水;
- d. 不在舞场大声喧哗,不在舞池穿行聊天;
- e. 尊重舞伴,不可使对方尴尬;即使是热恋的一对,也不应显得过分亲昵,有失体统;
- f. 舞会结束,向主人道谢告辞。男士可护送女士回家,但不应勉强,更不应勉强女士留下联系方式。

小锦囊

舞会上结交新朋友的方式

- 一是主动把自己介绍给对方;
- 二是请主人或其他与双方熟悉的人士代为介绍;
- 三是通过邀请舞伴的方式直接或间接地认识对方。在舞会上结识新友之后,一般不宜长时间深谈。

3. 音乐会

观看音乐会,在早期多是皇宫贵族、达官富豪参加的集会社交活动,往往给人以庄重、高雅的感觉。即便在当今社会,观看音乐会已越来越大众化,但仍沿袭了许多传统的礼仪。

(1) 服装礼仪。观看音乐会要求穿着正式。男士穿西装、打领带,或穿小礼服,打领结。女士要化妆,穿小礼服或大礼服,戴薄纱手套。这是对音乐艺术与演奏家的一种基本尊重。

(2) 进场礼仪。应在音乐会开始前入座。如若迟到,则应等一曲终了或中途休息时方可入内。

国外音乐厅里设有衣帽间,男士应协助女士脱下大衣,并代为存放。入座时,男士应请女士先行。

(3) 倾听与鼓掌礼仪。安静倾听是音乐会最起码的礼仪,不仅表示对演奏者和其他观众的尊重,也间接表达了自己的修养。在音乐会中发出噪声是很不礼貌的,应避免在音乐进行中交谈、走动,也不能发出其他不必要的声音,如打拍子、咳嗽等。

小锦囊

适当的掌声是观众对演奏者的回应,但过于热情或是不合时宜的掌声则会扰乱演奏者的情绪,一定要等音乐完全停止,才能鼓掌。

4. 沙龙

沙龙,原本是法语“客厅”、“会客室”的音译词。法国人在大革命失败后,对哲学、艺术、文学、政治等问题的关注,常聚集在一起聚会,并成为一种时尚。

我国的商界,沙龙也非常流行。因为沙龙形式自然、内容灵活、品位高雅,既正规又使人感到轻松愉快。

根据人们在聚会中讨论的话题或从事的主要活动来区别,沙龙有许多种类。具体来讲,

主要有综合沙龙、交际沙龙、联谊沙龙、学术沙龙、文艺沙龙、休闲沙龙等。

(1) 交际沙龙礼仪。为使参加者之间保持接触,进行交流,人们经常召开一些座谈会、校友会、同乡会、聚餐会、庆祝会、联欢会、生日派对、节日晚会、家庭舞会等,这些都属于交际沙龙。

通常情况下,交际沙龙的地点、时间、形式、主人和参加者,均应事先议定。可以一人发起,也可以群策群力,共同决定。

举办沙龙的地点,应选择宾馆、饭店、餐馆、写字楼内的专用房间,或某家条件较好的客厅、庭院。至少要做到面积大、通风好、温度适中、照明正常、环境雅静。时间一般在周末下午或晚间,2~4小时为宜。

参加交际沙龙以前,应对自己的仪表、服饰进行必要的修饰。一般应穿正式服装参加。应遵守时间,不得无故早到、迟到、早退。万一不能准点到达,应通知主人,并表歉意。

在主人家参加沙龙时,尽量不给主人增添麻烦,并尽可能为主人提供力所能及的帮助。不随地吐痰或乱扔东西,不擅自闯入非活动区域,如:书房、卧室、阳台等地,不可翻箱倒柜,乱动主人的物品。主动与他人交流,可以旁听他人的交谈,也可以加入他人的交谈。

(2) 休闲沙龙礼仪。休闲沙龙,具有社交功能,只是休闲性、娱乐性相对较突出罢了。如在家中、度假村或会员俱乐部进行一系列活动,可以打保龄球、网球、台球、高尔夫球、卡拉OK、游泳、钓鱼等。西方一位颇有成就的大企业家曾说过:“我的成功主要不是来自谈判桌上,而是来自乡间别墅或是俱乐部里同对手的友好接触。”可见,休闲沙龙的功能绝不仅仅是吃喝玩乐。

商务人员在休闲沙龙里,应当表现得像玩。即轻装上阵,脱下西服套装,换上与休闲沙龙的具体环境及活动内容相配的休闲装,穿上运动方便的休闲鞋,进入自己此时的角色之中。

商务人员在休闲沙龙里,应当表现得会玩。所谓会玩,一是指玩的技巧,二是指对玩的内容的选择。不会玩,只要肯学,又有人教,一般不难学会。对玩的内容的选择若误入歧途,则可能因小失大,害人害己。

商务人员在休闲沙龙里,应当表现得以玩为主。既然是休闲、娱乐,商务人员就是以玩为主,以玩为中心,不要表现得过分急功近利。

有经验的商务人士都知道该工作的时候工作,该休息的时候就休息。参加休闲沙龙时,切勿忘记应当以休闲为主,以交际为辅,不可将二者倒置。



实践训练

1. 场景训练

【情景 1】 星盛公司公关部部长龚成博与属下柳敏郁受有合作关系的某公司邀请，参加该公司的周年庆典，之后与他们一起共进午餐。

实训要求：一人扮演部长龚成博，一人扮演干事柳敏郁；展示他们共进午餐的过程。

【情景 2】 某公司销售科小刘，在较短的时间内业绩量猛增，迅速成为该公司的业务骨干。与他们有长期往来的另一家公司的业务员小李，虽然与小刘同时步入工作岗位，但业绩平平，他想向小刘学习、取经。于是，邀请小刘到一个环境幽美、品位较高且在当地较有名气的一个茶楼一起喝茶。

实训要求：一人扮演小李，一人扮演小刘，一人扮演茶楼服务员；请展示他们喝茶的过程。

【情景 3】 以班组为单位，组织一场舞会，邀请专业教师 and 有关人员参加。

实训要求：全班同学参加，注意邀舞、应舞、跳舞时的礼仪。

2. 综合训练

【案例分析】

李娜小姐是一家公司的商务秘书。有一次，她代表公司参加某合资公司举办的周年庆典活动。活动结束后，该合资公司为全体来宾安排了一顿十分丰盛的自助餐。此前，李娜从未吃过正式的自助餐。她心想：自己虽然没有吃过自助餐，不懂其中的礼节，但绝对不能有失礼之举；因为她是公司的名义出来的，代表的是公司的形象。但用餐开始之后，她发现其他人表现得非常随便，她也就“照葫芦画瓢”，像别人一样放松了。让李娜开心的是，她在取菜时意外发现了自己平时最爱吃的大闸蟹。她想这东西好吃，但不便再三再四地取，否则别人会嘲笑自己没吃过好东西，没见过世面了。于是，她一连装了好几个，刚要放下夹钳，却忍不住又拿起来取了几个，她的盘子堆得像小山一样了。当李娜转过身来走回自己座位的时候，她的脸一下子红了，因为很多人用异常惊讶的眼光看着她的盘子，再看看她的脸。甚至有一个小声音说：“真没见过世面，丢咱中国人的脸。”

看了以上案例，你认为李娜到底哪里做错了？

【综合情景训练】

如果条件许可，请以班组为单位组织学生到一自助餐厅就餐，席间注意自助餐礼仪。

实训要求：全体同学参加，餐饮过程中注意相关礼仪，有问题出现时，同学之间相互指出来，纠正错误，做一个懂礼、知礼和明礼的雅士。

第 2 单元

中餐礼仪



情景导入

星盛汽车贸易公司是星盛商业集团旗下的一家子公司，主要经营我们民族自主品牌的汽车，有“华采”、“祥雅”、“颂和”和“蓝月”四种车型。公司连续 5 年居全国轿车行业销量前列，经营业务已拓展到中东、北非、美洲二十几个国家和地区。其中“华采”款轿车，大气稳重，以其动感优雅的图形设计、国际领先的“溜背式”两厢结构设计和 6 万~8 万元的价格空间，被称为“国民车”好品牌。新都出租汽车营运公司于 20 世纪 80 年代起步，现已形成规模经营的大型汽车出租公司，净资产达二十多亿元，营运网点遍布长沙、武汉等十几个大中城市，拥有货车、大客车、小轿车等各种车辆近两万辆。

最近，新都出租汽车营运公司准备分期分批更新出租轿车，首选目标就是“华采”型。日前，公司曾总经理亲自到这家汽车集团看样车、签合同。经过磋商，双方成功签订了第一批合同，订购“华采”型轿车 1000 辆。当晚，为了庆祝这大宗合同的签订及两大公司的进一步合作，星盛汽车贸易公司王总经理设宴招待曾总理一行，并把这个任务交给了办公室主任罗正阳先生。



项目任务

假如你是负责此次宴会的办室主任罗正阳先生，你应该做哪些方面的准备？在餐桌上要注意一些什么问题？



任务分析

为庆祝合作成功，星盛汽车贸易公司王总经理宴请新都出租汽车营运公司曾总经理一行。为使宴请圆满成功，办公室罗正阳主任应该从哪些方面着手准备呢？

像这种较隆重的宴请，应采用符合大多数中国人饮食习惯的中餐宴请的形式。而中餐宴请又有一系列的细节需要考虑，如宴请形式、菜单、环境、座次、进餐礼仪，还要考虑对方是否有什么民族禁忌或个人饮食禁忌等，这些都应该筹划周密，安排妥当，这样才能使双方的交流更充分，彼此的关系能得到进一步发展。

作为文秘人员，经常遇到各种接待活动，而宴请又是其中重要的一个项目，必须了解和掌握。



相关知识

1. 中餐的特点

(1) 中餐是注重“味”的饮食。美味的产生在于调和。调和是中国烹饪艺术的精要之处。

(2) 大家团团围坐，共享一席，形成一种团结、礼貌、热闹的气氛，这是中餐的最大特点。美味佳肴放在一桌人的中心，它既是一桌人欣赏、品尝的对象，又是一桌人感情交流的媒介物。人们相互敬酒、相互让菜、劝菜，体现了相互尊重、相互礼让的美德。

(3) 中餐八大菜系。有着悠久历史的中国餐饮，依据口味、烹调特色的差异，可以分为川、鲁、粤、苏、湘、浙、闽和徽八大菜系。烹调方法上有煎、炒、烹、炸、炖、焖、烧和煨等多种。不同菜系，有着各具特色的口味。

小锦囊

我国著名的八大菜系

川菜：素以味广、味多、味厚著称，并有一菜一味，百菜百味的美誉；

鲁菜：色彩浓重，滑而不腻；

粤菜：以清、鲜、脆、嫩著称；

苏菜：浓中带淡，鲜香酥烂，原汁原汤，浓而不腻，口味平和，咸中带甜；

湘菜：口味偏重于咸、辣、酸；

浙菜：特点是清、香、脆、嫩、爽、鲜；

闽菜：特点是色调美观，滋味清鲜；

徽菜：选料朴实，讲究火功，重油重色，味道醇厚，保持原汁原味。

2. 正式宴请的组织与策划

由于宴请的种类和形式较多，前期的准备工作也不一样。正式宴会的组织工作最为复杂。

(1) 宴请的策划。确定宴请规格。首先要根据宴请的目的和主宾的地位、职务和身份，确定宴请的规格。宴请规格分为低规格、对等规格和高规格三种。规格高的宴请要安排在高级酒店（或饭店）里。

(2) 确定宴请人员的名单。选择客人要根据主宾的身份、年龄和职业等特点来考虑。一般选择与主宾身份地位接近的人；与主人关系密切的朋友、业务伙伴是比较合适的人选。

不能漏请，也不能有许多“陪吃”。宴请人数应该是偶数，每个人在宴会上都有谈话对象。除工作餐外，可以邀请宾客的配偶，但所有人员中不能有关系紧张的，以免出现尴尬场面。

(3) 确定宴请时间和地点。宴请时间。对方如果是代表团，一般安排在对方到达的当天晚上或第二天晚上。如果是小型宴请，可征求对方的意见，选择一个双方都合适的时间。一般不选择重大节日和假日。

宴请地点。除了考虑规格高低的因素外，还应选择交通便利、环境优美、干净卫生、设施完备、有特色菜肴的饭店。

(4) 确定宴请的形式。依设宴目的和宴请范围，综合拟订。一般来说，规格高、正式、人数较少的用宴会招待；日常交往、友好联谊、人数较多的以冷餐会、酒会为宜；群众性节日活动以茶会为宜。近年来，国际国内礼宾工作有简化趋势，宴请范围趋于缩小，形式也在简化。

(5) 布置宴会厅。宴会厅的布置，要根据活动的性质和形式。正式的宴会厅的布置，应严肃、庄重、大方，可摆常青树、鲜花、盆景等作装饰。宴会休息室可按客厅布置。

(6) 确定菜单。

① 要量力而行。根据宴请规格、经费预算来确定菜肴的品种、数量和价位。

② 要搭配合理。冷热、荤素、甜咸、色香味搭配，时令菜与传统菜肴搭配，菜肴与酒水搭配。

③ 要体现特色。点菜时优先考虑的菜肴有四种：

一是有中餐特色的菜肴。宴请外宾时，这一条更要重视。像炸春卷、煮元宵、狮子头、宫爆鸡丁等具有鲜明中国特色的菜肴，会很受外国人推崇的。

二是有本地特色的菜肴。比如长沙的干窝带皮蛇、湘潭的毛家红烧肉、上海的红烧狮子头、北京的涮羊肉、重庆的香辣蟹、南昌的藜蒿炒腊肉，上这些特色菜，比千篇一律的生猛海鲜更受好评。

三是本餐馆的特色菜。很多餐馆都有自己的特色菜。上一份本餐馆的特色菜，能说明主人对客人的尊重。

四是主人的拿手菜。举办家宴时，主人一定要当众露上一手。所谓拿手菜，并非十全十美，只要主人亲自动手，足以说明对客人的尊重和友好。

④ 不得触犯客人的禁忌。不同的对象、不同的时间、不同的场合，往往会有一些禁忌。如：

工作禁忌。驾驶员工作时不得饮酒，国家公务员参加公务宴请时不得饮烈性酒等。

民族禁忌。西方很多人不能接受“山珍海味”，如：鱼翅、燕窝、国家保护的野生动物，还有动物的内脏、蹄爪、翅膀和带鳞的鱼等。

宗教禁忌。穆斯林不吃猪肉、不饮酒。

个人禁忌。个人的习惯性禁忌，尤其是主宾的禁忌。

菜单确定好之后，要请上司过目，若无更改，确定下来。如果能把菜单印出来，每个客人一份，一方面更显郑重，另一方面也是很好的纪念，特别是宴请外宾时。但千万不要把价钱也一起印上去。

(7) 制发请柬。正式宴请一般都会发请柬，用书面邀请的形式以示郑重，请柬还起着备忘录的作用。在发请柬时应注意：

① 对所有被邀请者要一视同仁。不要有的人发请柬，有的人口头通知。请柬应该提前一至两星期发出，以便于被请邀者安排自己的时间。

② 要求回复。因为要按来人定座位、定座次，为了准确了解情况，就要在请柬下部写上“敬请回复”（法文缩写：R.S.V.P）的字样。如果接到需要回复的请柬，被邀请人不论应邀或不应邀，都应及时回复。

小锦囊

临时点菜的注意事项

如果是临时点菜，主方既不要显得过于殷勤，也不要过于吝啬。客方也应时时刻刻显示出自己的修养。

1. 主方

主方在点菜时，有两种办法可行。第一种办法是整点，即点套餐或包桌。这样费用固定，菜肴的档次与数量相对固定，比较省事；但有时会有花费不值的感觉。第二种办法是零点，即根据自己的预算，在用餐时现场临时点菜。它的好处是自由度较大，可以兼顾个人财力与口味。

要强调的是，不论主方以何种办法点菜，都应当尽可能征求一下被请者、特别是主宾的意见，不要只凭个人喜好行事。当然，在征求被请者意见或请其点菜时，完全没有必要“打肿脸充胖子”，再三要求对方“随便点”，“放开点”。

2. 客方

客方在被主方恳请点菜时，应显示出自己具有良好的修养。一是告诉主方，自己没有禁忌，请对方随便点。二是认真点上一个不太贵的菜，再请其他人点。

客方要注意不要犯以下几种错误：一是乱点，连点的菜是什么都不知道；二是多点，尤其是不要大点名菜，让主方“破财”“大出血”；三是非议，对于别人点的菜，不要说什么自己“吃不惯”，或是“做得太差劲”。

③ 服装要求。如果有请柬上有对服装的要求，如“请穿正式服装”或“请随意着装”，这会让客人感到很方便，免得猜来猜去。

④ 请柬的格式。请柬的正文内容包括被邀请人的称谓、宴请的名义、形式、时间、地点、主办人或主办单位，要用敬语。请柬的封面一般用红色印刷，上面有“请柬”二字，被

邀请者姓名、职务及敬称有时也可在封面上出现。事先排好座次的宴请，需在请柬下脚注明桌号、座次（Table No.）。

请柬正文示例：

尊敬的×××先生：

为庆祝星盛商业集团成立十周年谨定于 8 月 8 日下午 6 时在华天大酒店举办宴会恭请您偕夫人光临

R.S.V.P

星盛商业集团总经理 ×××

××××年×月×日

（8）确定席次和座次。正式宴请都要事先安排好席次和座次。位置是礼仪中很重要的问题，它体现了主人对客人的尊重。席次和座次草拟后一定要呈报上司确认。

① 席次。在商务应酬中，人们通常讲究：以右为尊，中间为尊，离门远为尊为上，离主桌近为上。如图 5.1～图 5.8 所示。

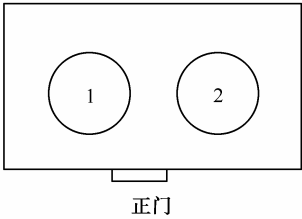


图 5.1 两桌横排

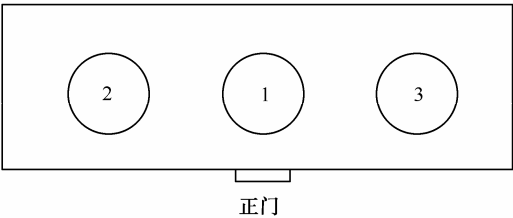


图 5.2 三桌横排

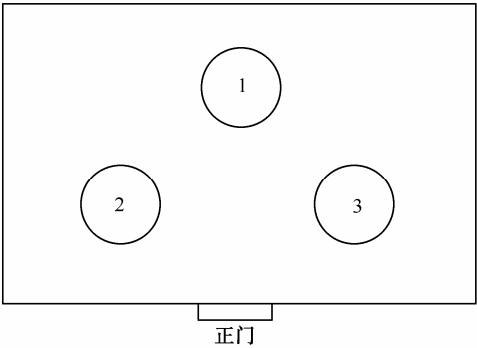


图 5.3 三桌花排

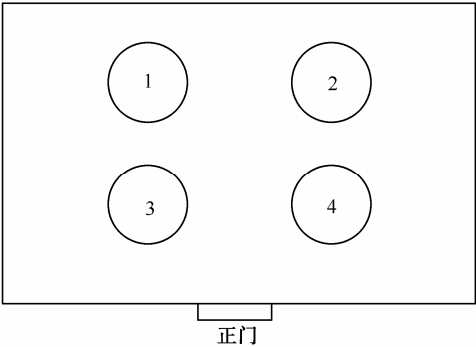


图 5.4 四桌正排

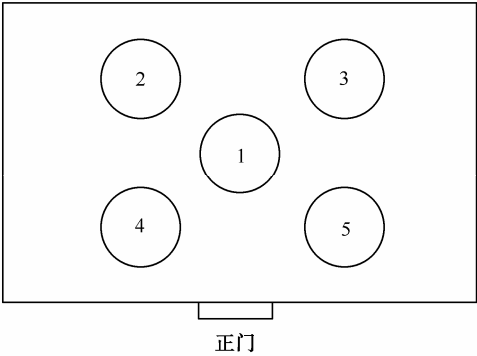


图 5.5 五桌花排

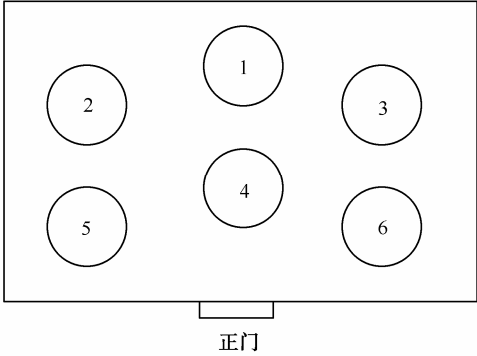


图 5.6 六桌花排

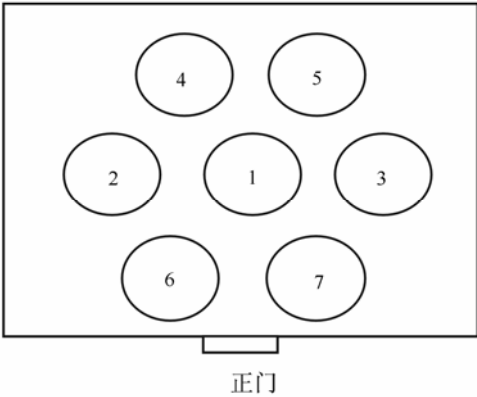


图 5.7 七桌花排

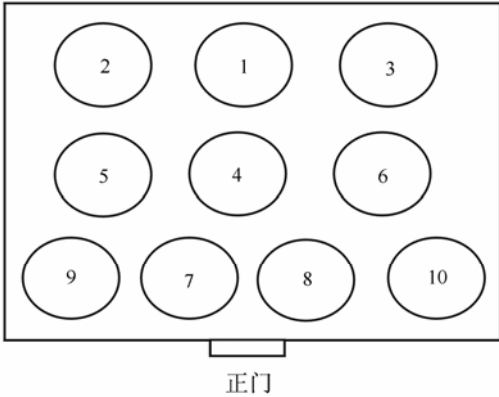


图 5.8 十桌正排

② 座次。在座次安排上，人们通常讲究：以右为尊，离主人近为尊，离门远为尊。中餐座次，习惯让男性和女性各坐一边。男主宾坐在男主人右边，女主宾坐在女主人右边，其他来宾按职务高低依次排列。如有翻译，翻译可坐在主宾的右侧，不过，在许多国家，翻译是不上席的。如图 5.9、图 5.10 所示。

3. 宴会程序

(1) 迎接客人。主人在宴会厅门口或休息室迎接客人。随从人员可先到大门处等候客人，引领客人到达宴会场所。如果有休息室，宾主先进入休息室小坐，先到的客人也在休息室等候，此时主人可介绍他们与主宾相识。然后主人带领大家进入宴会厅入席。

(2) 入席。人数较多的正规宴请，应该事先在桌上摆放名牌，主人就可示意大家按名牌入席。如果未放置名牌，主人就要邀请客人坐上座（如图 5.9、图 5.10 所示）。假设主宾身份

甚高或主人十分敬重他，就可以请主宾坐在正中，自己向左移一位（如图 5.11、图 5.12 所示）。这样的移动会影响到整个座次的安排，但是不论怎样坐，背靠门口的座位一定要让主人一方的人来坐，因为这是下座。按中国传统礼节，主宾此时应该推辞、谦让一番，在主人坚决请求下再入座。不过现代人已经不需要过多的客套，略略谦让一下即可，如果老是推辞，大家都不能入座。

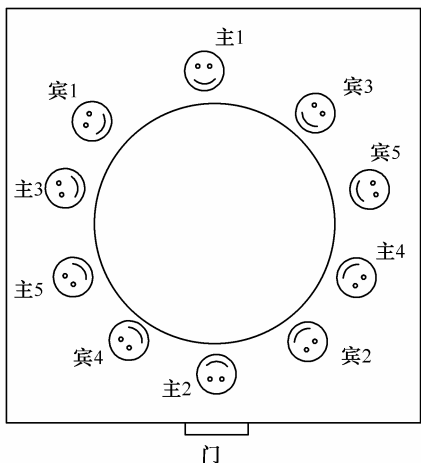


图 5.9 座次安排 1

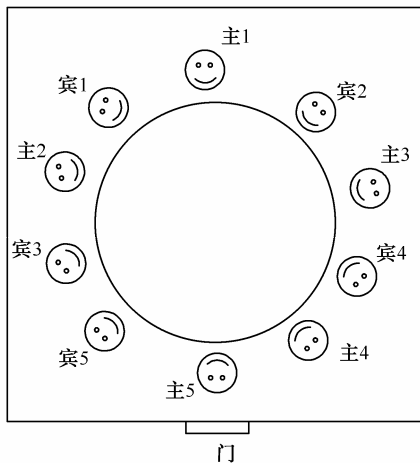


图 5.10 座次安排 2

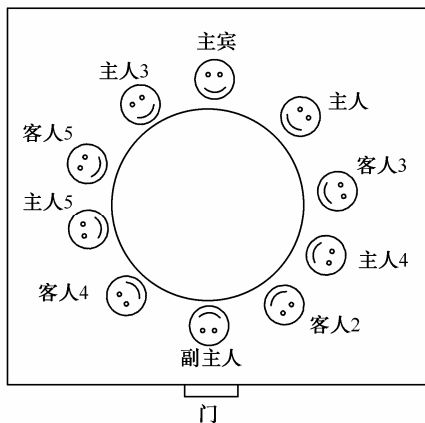


图 5.11 入席座次 1

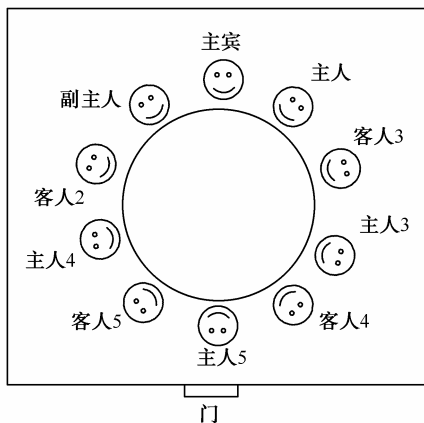


图 5.12 入席座次 2

（3）致辞、敬酒。一般在宴会开始之前或进甜食之前，由主人先致祝酒辞，再由主宾致答谢辞。事先应该在宴会厅主桌旁边放置一个扩音器，工作人员在宴会开始之前要检查扩音器的状况。

(4) 进餐。宴请过程中,主人要先向客人敬酒、为客人布菜,还要主动与客人交谈,巧妙地选择大家都感兴趣的话题,努力创造一个愉快而和谐的进餐氛围。另外,主人要始终把握好进餐速度,以中速为好,照顾主宾。秘书一般坐在背靠门的下座,以方便进出,注意关照全桌。

(5) 结束宴会。果盘端上来意味着宴会快要结束了,吃完水果即可离席。在我国,以第一主人的举动为准。第一主人看到大家已经吃完了,就可以站起来,表示宴请结束。有休息室时,可在此稍坐,主宾一行应先告辞,主人送主宾到门口。待主宾一行离去,再送其他客人。

小锦囊

中餐的上菜程序

中餐的上菜程序一般是:冷盘、热炒、大菜、甜点、水果。

4. 正确使用餐具

中餐和西餐的菜肴制作不同、餐具不同,礼仪也有差异。

(1) 筷子。中餐的餐具以筷子为主,使用筷子的讲究比较多。

① 忌敲筷。在等待就餐时,不能坐在餐桌边一手拿一根筷子随意敲打,或用筷子敲打碗碟。

② 忌掷筷。餐前发筷子时,要把筷子一双双理顺,轻放在每个人的面前。距离较远时,可以请人递过去,不能随手掷在桌上。

③ 忌叉筷。在餐桌上不使用筷子时,不能一横一竖交叉摆放,要把它们支放在自己的筷托上或碗、碟边缘,不要横放在盘、碗上,特别是公用的碗盘上。

④ 忌插筷。因故需要离开餐桌时,要把筷子轻轻地搁在桌子上或餐碟边,千万不要插在食物、菜肴上,在中国,只有祭祀时才这样做。

⑤ 忌挥筷。在夹菜时,不能把筷子在菜盘里挥来挥去,上下乱翻。遇到别人夹菜时,要有意避让,谨防“筷子”打架。

⑥ 忌舞筷。说话时,不要拿着筷子比比划划,在餐桌上乱舞。也不要请在别人用菜时,把筷子戳到别人面前,这样做是失礼的。

⑦ 忌舔筷。不要“品尝”筷子。不论筷子上是否残留有食物,都不要去舔它。

⑧ 忌剔筷。切记不要用筷子剔牙或挠痒等。

⑨ 忌用自己的筷子为客人夹菜。有些人把为客人夹菜当做一种礼节,其实不必。用自己的筷子不卫生,哪怕是用公筷也不太好,因为这样一来,客人就必须吃下这道菜,可是他也许不爱吃这个菜。

⑩ 忌挑菜。不可用筷子在盘子里挑挑拣拣,只应该在靠近自己的一边夹。

(2) 碗。在餐桌上,每个人面前的碗都可以盛放食物或喝汤用。

① 忌添碗。在商务用餐时,不要端起碗来吃。吃的时候要用筷子、匙来辅助。如果盘

子或碗里有剩余的食物，不要直接倒进嘴里，更不要去舔，可以用筷子或勺子来处理。

② 忌乱扔东西。不用的碗，注意不要往里面乱扔东西，比如一些不用的餐巾纸等。

(3) 汤匙

① 汤匙的种类。在餐会上可以分为公匙和私匙。可以用公匙将食物取回自己的碗或碟里，然后食用。不要将公匙直接入口，否则，就失去了公匙的意义。

② 汤匙的拿法。右手拿汤匙的柄端，食指在上，按住汤匙的柄，拇指和中指在下面支撑。

温馨提示

汤匙的使用

① 用汤匙舀汤喝时，要从外往里舀着喝，不可端起来直接喝，喝的时候也不要发出声音。

② 用汤匙取食物时，不要过满，以免溢出来弄脏餐桌或自己的衣服。如果有必要，舀食物后，可以在原处稍停片刻，汤汁不再往下流时，再移回来享用。

③ 用汤匙取食物后，可以立即吃，也可以放在碟里，但不可以再把食物倒回原处。如果食物太烫，也不能用汤匙舀来舀去，更不能用嘴对着吹。

④ 吃汤匙里的食物，不要把汤匙塞到嘴里，或者反复吮吸、舔食。

⑤ 暂时不用汤匙，要放回自己的碟上，不要把它直接放在餐桌上，或是插在食物里。

(4) 食碟。

① 食碟是用来暂放从公用菜盘里夹来的菜的。

② 每次夹菜不要过多，最好不要把多种菜堆放在一起，否则菜会相互“窜味”，也不好看。

③ 不吃的残渣、骨、刺放在食碟前端，注意不要直接从嘴里吐在食碟上，可以用筷子或手协助。食碟弄脏了，或骨、刺放满了，可以让服务生来更换。

5. 宴请中的礼仪

① 在餐桌前坐下后，坐姿要端正，胸口离餐桌 20 厘米距离。手要放在腿上，不要趴在桌上或将双脚伸得老远。“主不动，客不食”。客人不可先于主人拿起筷子，要看第一主人的动作行事。

② 宾主致辞时应注意倾听，不要摆弄桌上的餐具。最好用公筷夹菜，或者请服务员分菜。

③ 进餐时要主动与其他人交际应酬，特别是和自己的邻座。切不可一言不发，只顾自己埋头吃喝。交谈时，声音不要过高，两边的人能听清楚就行了。不能一边嚼一边说，要把

嘴里的饭菜咽下去再说。

④ 进食要文雅大方。要小口进食，闭嘴咀嚼，不要狼吞虎咽，进餐速度要和大家同步。

⑤ 不要站起来去取距离较远的食物，可转动转盘或请别人帮忙。

⑥ 不要在餐桌上翻拣自己喜爱的菜肴。吃馒头时最好不要整个地咬，可以用手掰下约一口大小的一块，放入口中。

⑦ 餐桌中间的转盘要顺时针转，每道菜上过之后，要先转到主宾面前。看到有人夹菜时就先等一等再转。

⑧ 咀嚼食物和喝汤时，不要发出很响的声音，不要用嘴吹汤，应待其自然冷却后再喝。不论吃什么，都要闭嘴咀嚼，不能出声。

⑨ 要控制体内异响。如需打嗝、咳嗽、打喷嚏之类，要赶紧拿餐巾捂住嘴，之后要对邻座说声“抱歉”。如需吐骨头、剔牙，也要拿餐巾遮掩。

⑩ 正式宴会一般不可抽烟，抽烟应去休息室。小型便宴抽烟要得到主人允许。

⑪ 正式宴会不可当众穿脱衣服，解开钮扣。小型便宴，如主人请客人脱下外衣，男宾可将外衣脱下搭在椅背上。

⑫ 不论男女，不能在餐桌旁梳理头发。女士不可当众化妆，如有必要应去盥洗间。

⑬ 碰落、打碎了餐具，在正式宴会上都应请服务员来帮助收拾，不要自己动手。如将酒水溅在邻座身上，应表示歉意，协助擦干；邻座如是女士，只需将餐巾递上，让她自己擦即可。

⑭ 主宾未告辞，不可提前退席，万一有事需提前走，可事先告知主人，到时悄悄离席，不要惊动很多人。

⑮ 宴会结束时，应有礼貌地向主人道别；如主办方备有小纪念品赠送时，可略加赞扬，不必过分客气。

⑯ 参加宴会后，还应打电话或发函再次感谢主人的盛情款待。

6. 敬酒与饮酒的礼节

敬酒也叫祝酒，是商务宴会必不可少的程序，是向对方表示达敬意的一种方式。如果时间把握合适，祝酒词恰到好处的话，敬酒可以给整个聚餐营造一种良好的气氛。

(1) 斟酒。按照规范来说，除主人和服务人员外，其他宾客一般不要自行给别人斟酒。如果主人亲自斟酒，应该用本次宴会最好的酒，宾客要端起酒杯致谢，必要时应该站立起来。

如果是大型的商务用餐，都应该是服务人员来斟酒。斟酒一般要从位高者开始，然后顺时针斟。如果不需要酒了，可以把手挡在酒杯上，说声“不用了，谢谢”就可以了。这时候，斟酒者不必非得一再要求斟酒。

关于斟酒量，白酒和啤酒可以斟满，而其他洋酒就不用斟满。

(2) 敬酒。敬酒应该在特定的时间进行，以不影响来宾用餐为首要考虑。

敬酒分为正式敬酒和普通敬酒。正式的敬酒，一般是在宾主入席后、用餐前就可以敬，主人先敬，同时还要说一些祝酒词。普通敬酒，在正式敬酒之后就可以开始了。

温馨提示

应在对方方便的时候，比如他当时没有和其他人敬酒，嘴里不在咀嚼，认为对方可能愿意接受你的敬酒的时候再敬酒。

(3) 敬酒的顺序。一般应以年龄大小、职位高低、宾主身份为序，敬酒前一定要充分考虑好敬酒的顺序，分明主次，避免出现尴尬的情况。如果你分不清，或职位、身份高低不明确，就按一定的顺序敬酒，从左到右或从右到左敬酒即可。

(4) 敬酒的举止要求。

① 向集体敬酒。不论是主人还是来宾，如果是在自己的座位上向集体敬酒，就要求首先站起身来，面含微笑，手拿酒杯，朝向大家。

② 接受敬酒。当主人向集体敬酒、说祝酒词的时候，所有人应该一律停止用餐或喝酒。主人提议干杯的时候，所有人都要端起酒杯站起来，互相碰一碰。按国际通行的做法，敬酒不一定要喝干。但即使平时滴酒不沾的人，也要拿起酒杯抿上一口，装装样子，以示对主人的尊重。

③ 来宾向集体敬酒。主人向集体敬酒，来宾也可以向集体敬酒。来宾的祝酒词应该说得更简短，甚至一两句话都可以。比如：“各位，为了我们合作愉快，干杯！”

④ 普通敬酒。普通敬酒就是在主人正式敬酒之后，各个来宾和主人之间，或者来宾之间互相敬酒，同时说一两句简单的祝酒词或劝酒词。

⑤ 敬酒的姿态。当别人向你敬酒的时候，要手举酒杯到双眼高度，在对方说了祝酒词或“干杯”之后再喝。喝完后，还要手拿酒杯和对方对视一下，这一过程才结束。

⑥ 入乡随俗。敬酒无论是敬的一方，还是接受的一方，都要因地制宜、入乡随俗。我们大部分地区，特别是北方地区，敬酒的时候往往讲究“端起即干”。在他们看来，这种方式才能表达诚意、敬意。所以，在具体的应对上就要注意，如果自己酒量欠佳，事先应诚恳说明，不要看似豪爽地端着酒去敬对方，而对方一口干了，你却只是“意思意思”，这样做往往会引起对方的不快。另外，对于敬酒者来说，没有必要去强求对方。喝酒的最高境界应该是“喝好”，而不是“喝倒”。

⑦ 来宾向主人回敬。在中餐里还有一个讲究，即主人亲自向你敬酒干杯后，你要回敬主人，和他再干一杯。出于敬重，可以让自己的酒杯低于对方的酒杯。如果和对方相距较远，可以用酒杯杯底轻碰桌面，表示碰杯。

小锦囊

解酒的几种方法

① 不要空腹喝酒。因为胃壁空空，很容易将酒精吸收进体内，造成醉酒。如果事先吃一些油的东西，如蹄膀，胃壁上附了一些油脂，酒精隔着油就没有那么容易进入体内，也就不容易醉了。

② 多喝热汤或开水。这样可以冲淡酒精的浓度。

③ 多吃乳酪、蛋、肉类等蛋白质食物，有助解酒。蜂蜜也是解酒的上品，萝卜丝、鱼汤最能发挥解酒效应。

（5）敬酒的言辞及注意事项。

① 敬酒的言辞应该注意文明。下级给上级敬酒时，要把握分寸和语言的艺术；朋友间敬酒也以让对方愉快为宜。不同场合敬酒，要采用不同的言辞。给领导敬酒，言辞要让领导听得开心，却也不觉得是有意的奉承，可以借机表达希望领导多多提携的意思；和合作伙伴喝，则表达大家互惠互利的愿望；和好朋友喝，就可以随便很多，真情实意的表达最好。

② 注意事项。

a. 劝酒适度，切莫强求。有的人总喜欢把酒桌当战场，想方设法劝别人多喝几杯，认为不喝到量就是不实在。“以酒论英雄”，对酒量大的人还可以，酒量小的就犯难了，有时过分地劝酒，会将原有的朋友感情完全破坏。

b. 敬酒有序，主次分明。敬酒前一定要充分考虑好敬酒的顺序，分明主次。与不熟悉的人在一起喝酒，应先打听一下身份，或是留意别人如何称呼，做到心中有数，避免出现尴尬局面。

c. 察言观色，了解人心。要想在酒桌上得到大家的赞赏，就必须学会察言观色。因为与人交际，就要了解人心，左右逢源，才能演好酒桌上的角色。

d. 锋芒渐射，稳坐泰山。酒席宴上要看清场合，正确估价自己的实力，不要太冲动，尽量保留一些酒力和说话的分寸，既不让别人小看自己，又不要过分地表露自身，选择适当的机会，逐渐放射自己的锋芒，才能稳坐泰山，不致让别人产生“就这点能力”的想法，使大家不敢低估你的实力。

小锦囊

酒量欠佳的敬酒技巧

- ▲不要主动出击，实行以守为攻的战略；
- ▲桌前放两个大杯，一杯放白酒，一杯放矿泉水，拿小酒盅干杯，勤喝水；
- ▲干杯后，不要马上咽下去，找机会用餐巾抹嘴，把酒吐餐巾里（适用女性）；
- ▲上座后先吃一些肥肉类、淀粉类食品垫底；
- ▲掌握节奏，不要一下子喝得太猛；
- ▲不要几种酒混着喝。



实践训练

1. 单项训练

- (1) 中餐座次安排；
- (2) 中餐餐具使用礼节；
- (3) 点菜与菜单选择；
- (4) 敬酒礼节。

2. 情景训练

【情景 1】 今晚，永宏公司董事长罗先生将在家中设宴款待其合作伙伴——西里尔公司的总裁史密斯先生及其夫人，以及市场总监威特先生及其夫人一行，以感谢西里尔公司多年来对永宏公司的支持，并期望来年双方的合作有更进一步的发展。此外，罗董事长夫妇还邀请了永宏公司董事任先生夫妇作陪。

实训要求：

- (1) 分组训练，八人一组；角色扮演，分别担当罗董事长夫妇、任董事夫妇、史密斯夫妇和威特夫妇。
- (2) 模拟演示本次宴会座次的排列。
- (3) 模拟演示宴会用餐的过程。本环节应包括在中餐宴会各个阶段，针对不同菜肴使用不同的餐具以及使用时的注意事项和技巧。
- (4) 男士穿西装，女士穿礼服。

【情景 2】 一位刘小姐和一位张先生在一家餐厅就餐，他们点了喜欢吃的海鲜大餐。海鲜上桌后，两人的话匣子也打开了，小张一边听刘小姐聊着童年往事，一边吃着海鲜，心情

愉快极了。为了吃得畅快，他在开始用餐之后就一而再、再而三地减轻自己身上的“负担”。他先是松开自己的领带，接下来又解开领扣、松开腰带、卷起袖管，到了最后，竟然悄悄地脱去自己的鞋子。而且吃东西的时候，总爱有意无意地咂巴滋味，吃得訇然做响，并且“一波未平，一波又起”、“一浪更比一浪高”。正在陶醉的时候，他感觉有根鱼骨头塞在牙缝中，让他不舒服。小张心想，用手去掏太不雅了，所以就用舌头舔，舔了好久，好不容易将它弄出来，就随手放在餐巾上。之后他在吃虾时又在餐巾上吐了几口虾壳。刘小姐对这些不太计较，可这时小张想打喷嚏，拉起餐巾遮嘴，用力打了一声喷嚏，餐巾上的鱼刺、虾壳随着风势飞出去，其中的一些正好飞落在刘小姐的烤羊排上，这下刘小姐有些不高兴了。接下来，刘小姐的话也少了许多，饭也没怎么吃。

小张的所作所为，不仅让其他用餐人“见了世面”，大行注目礼，也让刘小姐感到无地自容。

实训要求：

- (1) 请指出本例中张先生的失礼之处；
- (2) 针对张先生的失礼问题，重新演示张先生和刘小姐规范的就餐过程；
- (3) 分组训练：两个人一组（一男一女），男同学扮演张先生，女同学扮演刘小姐。

3. 综合训练

【案例分析】

某集团在年终时，为感谢广大合作伙伴的大力支持，由集团公关部牵头，精心筹备了一次商务聚餐。他们特意邀请了上级机关的领导，还邀请了几个合作伙伴，其中有不少女士。他们安排的酒水是啤酒和白酒（没有饮料和低度酒）。菜肴的种类很是丰富，看起来花色多样、十分丰盛。陆万是某集团的长期合作伙伴，与他们经常有业务往来，是他们的常客，这次也被邀请参加聚餐。他是个穆斯林，在这次宴会上，他看见了红烧猪手等几个猪肉制作的菜。在就餐过程中，主办方的主要负责人、公关部经理洪宏南是辽宁人，他待人豪爽坦诚。为了表达他们的热情，洪宏南经理不断地为在座的各位敬酒，总是劝客人尽量多喝。结果有几位客人喝醉了。虽然主办方进行了精心的筹备，但参加聚餐的客人还是感到甚多的不愉快。

请问：为什么客人感到不愉快？

【综合情景训练】

蔡琳是一家著名跨国公司的总经理秘书，总经理钱先生吩咐其筹备一次正式的晚宴，以宴请该公司在国内最大的客户赵总裁，答谢赵总裁及其公司高级员工一年来给公司的支持。根据钱总经理的吩咐，晚宴时间拟定于下周五晚 6:30，地点由蔡琳选择，大致范围为市内的五星级酒店。准备邀请客户公司的总裁赵先生、副总裁宋先生、业务主管唐女士、丁先生和公关经理张先生，本公司市场总监张先生和蔡琳作为钱总经理的陪同人员参加宴会。因为在工作中有过多次接触，蔡琳与赵总裁已经比较熟悉了，知道赵总裁是四川人，不太喜欢海

鲜，非常爱吃麻辣味的食物；而钱总经理是上海人，偏爱清淡的食物。

实训要求：

(1) 角色扮演，每9人为一组，分别担当参加宴会筹备的钱总经理、蔡琳、酒店经理和参加宴会的双方公司人员的角色。

(2) 模拟演示总经理与蔡琳的宴会筹备工作，包括如何确定宴会时间、地点，如何发出邀请，如何拟定菜单和如何安排席位。

(3) 模拟演示蔡琳与酒店经理的宴会筹备工作，包括宴会场地的确定和宴会的各项准备工作。

(4) 模拟演示钱总经理、蔡琳和市场总监张先生在迎宾、开席、致辞和送别的各个环节中的语言、表情和动作。

(5) 女生穿正装，男生穿西装。

(6) 在赴宴过程中，能灵活运用各种符合礼仪要求的语言、动作和表情。

第3单元

西餐礼仪



情景导入

星盛商业集团为提高管理人员的管理水平，进一步提升企业的核心竞争力，特邀请著名管理专家、美国某大学教授约翰先生来国内考察指导。与约翰先生一同来中国的还有其夫人和女儿。当晚，星盛商业集团董事长王皓宇夫妇，在一家五星级饭店的西餐厅设宴为约翰先生一家接风洗尘。同时，董事长王皓宇夫妇还邀请了欧阳毅总经理夫妇、办公室罗正阳主任夫妇作陪。



项目任务

假如你是办公室罗正阳主任的话，你该如何赴宴？你认为席间要注意哪些礼节？



任务分析

人们常说“西餐吃情调，中餐吃味道”，这句话充分说明西餐与中餐是两种不同风格的宴请形式。西餐注重浪漫温馨、清幽雅静的心理感受，讲究一种氛围，一种环境。西餐也注重营养，但口味较清淡。因此那些不太喜欢吃西餐或很少吃西餐的人，赴宴前一定要了解一

下西餐礼仪。如果一旦出现失礼的现象，便会破坏那种温馨的情调。西餐礼仪主要包括以下几方面的内容：西餐的特点，宴请的礼节，座次，入席、退席的礼节，餐具的使用方法，进餐礼仪等。

随着中国加入 WTO 后，涉外交往不断增多，作为文秘人员，也经常与外商联络沟通，掌握西餐礼仪是非常必要的。



相关知识

1. 西餐的特点

西方人用餐一是讲究吃饱，二是享受用餐的情趣和氛围。商务人员在对外交往中，应该了解西餐的特点。

(1) Menu (精美的菜单)。菜谱被视为餐馆的门面，老板一向很重视。他们采用最好的面料做菜谱的封面，有的甚至用软羊皮打上各种美丽的花纹。在西方，就是国家总统吃西餐也得看菜单点菜，因为看菜谱、点菜已是吃西餐的一个必不可少的程序，是一种优雅生活方式的体现。

(2) Music (动人的音乐)。在豪华高级的西餐厅用餐，都有乐队演奏一些柔和的乐曲，一般的小西餐厅也会播放一些美妙轻柔的乐曲。尤其讲究乐声的“可闻度”，即声音是“似有似无的程度”，就是集中精力与人谈话就听不到，要想休息放松一下就听得到。

(3) Mood (迷人的气氛)。西餐讲究环境雅致，气氛和谐。要有美妙的音乐、洁白的桌布、艳丽的鲜花、洁净的餐具。如遇晚餐，要灯光暗淡，桌上要有红色蜡烛，营造一种浪漫、迷人、淡雅的气氛。

(4) Manners (优雅的礼节)。这里是指“吃相”和“吃态”。要遵循西方习俗，勿有唐突之举。手拿刀叉时，勿手舞足蹈，否则就有“失态”之嫌。

(5) Meeting (温馨的会面)。吃西餐是为了联络感情，而不是谈生意。因此，和谁一起吃西餐，这是有选择的。一定要是亲朋好友、趣味相投的人，才能有温馨的氛围。

(6) Meal (营养的食品)。西餐是以营养为核心，至于味道那是无法同中餐相提并论的。

小锦囊

西餐吃情调

吃西餐在很大程度上是在吃情调：大理石的壁炉、熠熠闪光的水晶灯、银色的烛台、缤纷的美酒，再加上人们优雅迷人的举止，这本身就是一幅动人的油画。所以，在吃西餐时，一定要表现出您的绅士风度或淑女风范。

2. 遵守西餐宴请的礼节

(1) 看清请柬的各项内容。接到请柬以后,要看清内容:是否请了家人、是否要求回复(如果请柬的左下方印有 R.S.V.P 字样即“敬请答复”,就得在一天之内答复主人是否能赴宴)、服装要求等。

(2) 接受邀请就不要轻易改变。确实有突然的情况,例如身体突感不适,也不必勉强赴宴,可派代表去,但要及时通知主人,征得同意,并致以歉意。如果你已经辞了宴请,可是事情突然有了新变化,又可以去了,但千万不可再给主人添麻烦了,也不能给人留下出尔反尔的印象。

(3) 到别人家赴宴需要带礼品。一瓶葡萄酒、一盒巧克力、一束鲜花等都可作为礼品带去。若到饭店赴宴就不必带礼品了。

(4) 根据请柬要求选择适宜的服装。西餐厅对服装有一定要求,要整洁,熨烫平整。往往越是高档的西餐厅越是这样。如果是主人给你发请帖的话,上面会特别注明着装规范,一般都要求正装。对于中国人来说,男士穿西服打领带,或是穿中山装,女士穿套裙,或是旗袍,都是可以的。记住:去吃西餐的时候,绝对不要穿休闲装,即使再高档的休闲装,都有被门童挡驾、谢绝入内的可能。

(5) 要准时赴宴。到别人家中赴宴应该稍晚几分钟,给女主人留一点余地。到饭店赴宴最好准时到达。

温馨提示

如果是你宴请别人吃西餐,需注意:避开对方的禁忌。如:宴请西方客人一般不选择在 13 日和星期五;伊斯兰教在斋月内白天禁食,宴请宜在日落后举行。

3. 西餐的座次

西餐的座次安排与中餐座次有很大的区别,中餐大多使用圆桌,西餐大多使用长桌。西餐讲究:主宾间隔而坐、男女间隔而坐、夫妻分开而坐。目的是为了让大家都结交新朋友的机会。即使餐桌上不放座签,也不可擅自入席,必须等主人带领,才可入席(这与中餐入席礼节相同)。座次分两种:英美式就座方式(如图 5.13 所示)和法式就座方式(如图 5.14 所示)。

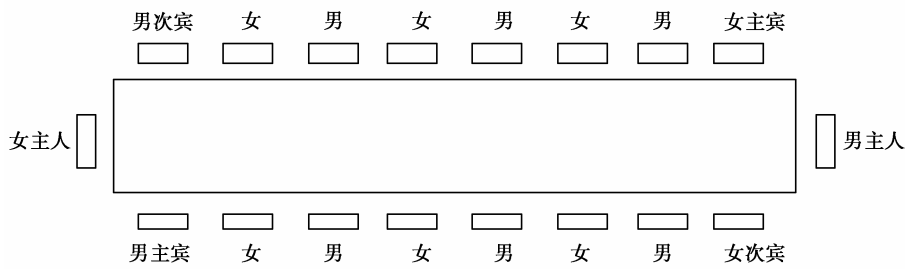


图 5.13 西餐座次 1

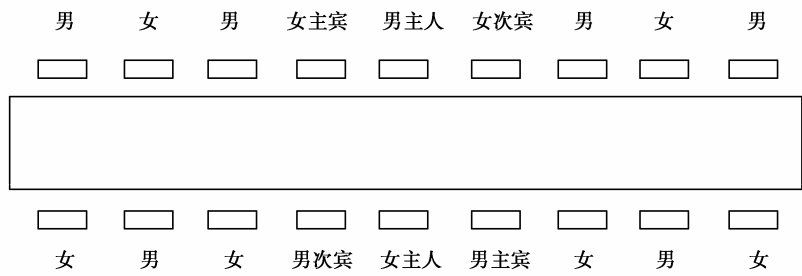


图 5.14 西餐座次 2

4. 入席、退席的礼节

（1）客人在主人的带领下按顺序入席。男主人带领女主宾第一个入席，女主人引领男主宾最后入席。其他客人由服务人员引领入座。每一个人都要从座椅的左侧入座，以免相互碰撞。男士可先为他左边的女士拉开椅子，帮助她入座，然后自己再坐下。现代社会人们已不太讲究这些，女士自己拉开椅子坐下也没有什么不好。

（2）入座后的礼节。入座后，腰挺直，背部微靠在椅背上，双手放在膝盖上，不要上桌。女主人拿起餐巾打开，表示宴会正式开始，客人才可以动餐巾。餐巾可以对角折，也可以对边折，小餐巾可以不折，放在膝盖上。千万别塞在领口处，只有小孩儿和老人才用此法。餐巾只能擦嘴，不能擦汗。使用唇膏的女性，最好用纸巾把唇膏擦掉，否则印到酒杯和餐巾上，让人看了不舒服。

（3）暂时离开的表示方法。席间要暂时离开一会儿的话，应该把餐巾放在自己椅子的靠背上，表示还要回来继续吃。如果放在桌上餐盘旁边，则意味着进餐结束，服务员将把你的餐具收走。

（4）退席礼节。女主人或第一主人要眼观全局，当看到大家都差不多吃完的时候，她（他）才能放下餐具，并把餐巾略微折叠，放在桌上。其他人见状，便知宴请结束，也可以放下餐具，把餐巾放在桌子上，随女主人退席。需注意的是，仍然从椅子的左侧退出。向主人告辞

时，别忘了向他们表示感谢。

5. 上菜程序

首先需要了解西餐的上菜程序及菜谱，即使最正规的宴请，也不会超过以下几道：

第一道是冷菜，也叫开胃菜。大多用小果、蔬菜、熟肉制成，或用新鲜的水产配以美味的沙拉等。色泽好看，使人一见就食欲倍增。

第二道是汤，汤分清汤和奶油浓汤。法国人喜欢清汤，寒冷地带的人喜欢浓汤。其实，清汤用料考究，营养价值更高。

第三道是主菜，有牛肉、猪肉、羊肉、鱼、鸡等。牛肉是西餐中最主要的肉类，大都用煮、扒的烹调方法。

第四道是蔬菜，常见的菜有花菜、酿香茄、炸土豆、生菜沙拉等。

第五道是甜食，常用的有冰淇淋、布丁等。

第六道是咖啡，至于水果，可上可不上。

6. 西餐的酒水

在正式西餐中，不同的菜肴要配不同的酒水，吃一道菜便要换一道新的酒水。酒水是主角，有开胃酒、进餐酒、餐后酒三种。

开胃酒是在正式用餐前饮用的。一般有鸡尾酒、雪利酒和香槟酒等。另外，还备有果汁、汽水、可乐等软饮料。开胃酒的目的是刺激食欲，但喝得太多反而没有食欲。所以，不要多喝。

进餐酒是在用餐期间饮用的。大多是葡萄酒，而且要“白酒配白肉，红酒配红肉”。白肉指鱼、海鲜、鸡肉，红肉指牛、羊、猪肉。

餐后酒是在用餐后帮助消化的。最常见的是白兰地酒。餐后酒一般是正餐结束，客人进休息室后，和咖啡一同送上的。

小锦囊

酒、菜的搭配

餐前选用配制酒和开胃酒，冷盘和海鲜选用白葡萄酒，肉禽野味选用红葡萄酒，甜食选用甜型葡萄酒或汽酒。酒和酒的搭配是：低度酒在先，高度酒在后；有气的在先，无气的在后；新酒在先，陈酒在后；淡雅风格的在先，浓郁风格的在后；普通酒在先，名贵酒在后；白葡萄酒在先，红葡萄酒在后。

饮用不同的酒水要用不同的酒杯，正规的摆放方法是：雪利酒杯摆放在汤匙的正前方，因为雪利酒是和汤同饮的；白葡萄酒杯在后排中央；红葡萄酒杯在其左侧；水杯在葡萄酒杯

的后面，它的右侧是香槟酒杯。

拿取酒杯正确的姿势是：三只手指捏着杯脚的下部，因为怕手掌的温度会影响酒的品质。

西餐敬酒只有香槟酒才可以用做干杯，不能用葡萄酒和其他酒代替，而且在西餐宴会上，人们是只祝酒不劝酒，只敬酒而不真正碰杯的。

7. 餐具的使用方法

(1) 西餐餐具摆放很讲究。

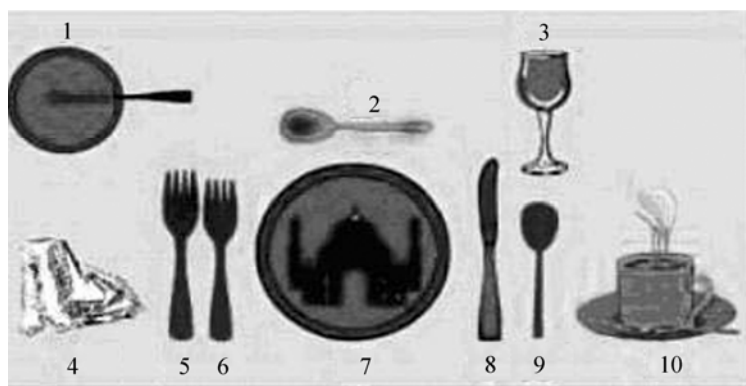
① 什么餐具放于什么位置是固定的（如图 5.15 所示）。在桌子上摆放刀叉，一般最多不能超过三副。三道菜以上的套餐，必须在摆放的刀叉用完后，随上菜再放置新的刀叉。便宴有可能一副刀叉用到底。

② 刀叉是从外侧向里侧按顺序使用（也就是说事先按使用顺序由外向里依次摆放）。进餐时，一般都是左右手互相配合，即一刀一叉成双成对使用的。有些例外，喝汤时，则只是把勺子放在右边——用右手持勺。

③ 刀叉有不同规格，按照用途不同而决定其尺寸的大小。吃肉时，不管是否要用刀切，都要使用大号的刀。吃沙拉、甜食或一些开胃小菜时，要用中号刀、叉或勺，一般随刀的大小而变。喝汤时，要用大号勺，而喝咖啡和吃冰激凌时，则用小号为宜。

如果觉得对使用哪副刀叉没有把握，可以采用“紧跟策略”，看主人用什么你就用什么，一般不会出错。

(2) 餐具的语言。在吃西餐的时候，大多数情况下你不需要多费口舌，在桌子上进餐时的一举一动就告诉服务人员你的意图，受过训练的服务员会按照你的愿望去为你服务，去满足你的要求，这就是“刀叉语言”。



①奶油碟子和奶油刀 ②甜点匙 ③饮料杯 ④餐巾 ⑤主菜叉子 ⑥沙拉叉子
⑦主菜盘 ⑧主菜刀子 ⑨汤匙 ⑩茶（咖啡）杯、碟和茶匙

图 5.15 西餐餐具介绍

① 继续用餐：把刀叉分开放，大约呈三角形，示意你要继续用餐，服务员不会把你的盘子收走。

② 用餐结束：把餐具放在盘的边上，即便你盘里还有东西，服务员也认为你已经用完餐了，会在适当时候把盘子收走。

③ 请再给我添加饭菜：盘子已空，但你还想用餐，把刀叉分开放，大约呈八字形，那么服务员会再给你添加饭菜。

温馨提示

只有在准许添加饭菜的宴会上，或在食用有可能添加的那道菜时才适用。如果每道菜只有一盘的话，你没有必要把餐具放成这个样子。

④ 用餐完毕：盘子已空，你也不再想用餐时，把刀叉平行斜着放好，那么服务员会在适当时候把你的盘子收走。

(3) 使用刀叉的吃法。英国式吃法：左手持叉，右手持刀，胳膊肘不要上桌。先用叉子叉住食物，然后用刀切下一小块（大小以能轻松放入口中为宜），左手叉住放入口中。美国式吃法：开始是左手持叉，右手持刀，把牛排之类的菜肴切下一小块，然后放下刀，换成右手持叉进食。不论哪一种方式，用刀子切食物时，幅度不要过大，用食指按住刀背，手腕稍稍用力下压，就能轻松切下食物了，不要像用锯子一样来回锯。刀叉尽量不要与餐盘碰出响声。

8. 进餐礼仪

(1) 汤。喝汤往往是西餐第一道菜，在主人未拿起汤匙前，客人不得提前食用。汤匙由内向外舀汤，注意第一勺宜少，先试温度，浅尝，不用口吹热汤。喝的时候，要从匙的旁边喝，不要从顶端喝。喝汤不出声，一匙汤可分几次喝；汤将见底，可用左手托起汤盘向外倾斜，以便舀取。用双耳杯盛的汤可端喝，其余均不可端起来喝。喝汤完毕，汤匙应搁在餐盘上。

(2) 面包。面包一般要先摆在餐桌上，但要等喝完汤后才开始食用。吃面包应用手掰成小块送入口中，掰一块吃一块，不要拿着整块面包去咬或用餐刀切割。抹黄油和果酱时也要先将面包掰成小块再抹，抹一块，吃一块。要注意的是，不可把黄油直接放入口中，要用黄油来抹面包，而不要用面包去蘸黄油，也不要用地面包蘸汤吃。

(3) 意大利面条。与中式面条的吃法不一样。如果备有大勺子，你可以用叉子挑起几根面条，左手持勺，勺面抵住叉子尖，转动叉子，面条就绕在叉子上了，你便可以一口吃下它。如果没有大勺，可以用叉子尖抵住碗壁转动。

(4) 虾。吃大虾时，最好是用刀叉把皮剥掉。可是如果你还没有掌握这样高的技术，不

妨用手拿住虾把虾皮剥掉。然后用叉子叉住大虾蘸一点调料，放入口中。如果虾太大，一口吃不下，你不能把剩下的部分再去蘸调料，因为别人还要用它。（其他需要蘸调料的食物的吃法也一样，如果你觉得蘸一次还不够的话，可以取一点调料到自己的盘子里）。吃完虾后，把手指放到洗指碗中洗一洗，用餐巾擦干。

（5）鱼。吃全鱼时，应用刀将头尾切下，堆在盘边，然后用刀轻轻切割上层鱼肉，用叉子吃。吃完上层鱼肉后，不可将鱼翻身，要用刀叉剔除其主刺后再食用下层。

（6）带骨肉。吃有骨头的肉，不要直接“动手”，要用叉子把整片肉固定（可以把叉子朝上，用叉子背部压住肉），再用刀沿骨头插入，把肉切开，边切边吃。如果骨头很小，可以用叉子把它放进嘴里，在嘴里把肉和骨头分开后，再用餐巾盖住嘴，把它吐到叉子上然后放到碟子里。不过需要直接“动手”的肉，洗手水往往会和肉同时端上来。一定要时常用餐巾擦手和嘴。

（7）牛排、羊排、猪排。西餐牛排有三分熟、五分熟、七分熟和全熟之分。一般要全熟的，否则牛排端上来后你不敢吃，或让人端下去重烤是失礼的。切牛排，要由外而内一下一下地切，不要来回锯切，切一块，吃一块，不要一下子全切完。也千万不要用叉子把整块肉送到嘴边，边咬，边咀嚼，边吞咽。

（8）色拉的吃法。将大片的生菜叶用叉子切成小块，如果不好切可以刀叉并用。一次只切一块，吃完再切。如果色拉是一大盘端上来，就使用色拉叉。色拉如果和主菜放在一起，则要使用主菜叉来吃。如果色拉是间隔菜，通常要和奶酪、炸玉米片等一起食用。如果主菜色拉配有色拉酱，可以先把色拉酱浇在一部分色拉上，吃完这部分后再加酱。直到加到碗底的生菜叶部分，这样浇汁就容易了。

（9）水果。水果品种多，吃法也不尽相同。吃苹果、梨时，应去皮去核，切成小块，用叉取食；吃香蕉，应先用刀将皮从中划开，用刀叉将皮向两边剥开，再将其切成小块，用叉吃；吃葡萄、樱桃等较小的水果，可以一粒粒的拈取，不要整串拿在手中吃。

（10）咖啡。饮用咖啡，可以加牛奶和方糖，应该用方糖夹夹方糖。如果只有砂糖，也可用咖啡匙来舀。但一般认为，咖啡匙是专门用来搅拌咖啡的（搅拌时不可发出声响），饮用时应当把它取出来，放在咖啡的托盘上，用咖啡匙一匙一匙舀着喝是不合规矩的，也不可大口猛喝，应将杯子端起来慢慢喝。在鸡尾酒会或冷餐会上，宾客自由走动，可左手端杯垫，右手持杯喝咖啡，喝完后再将杯子放置在杯垫中。在固定座位上就餐，则不需端杯垫，只需右手拇指、食指、中指捏住杯柄，直接品饮。

9. 餐桌上的注意事项

（1）叉子和勺子可入口，但刀子不能放入口中，刀子入口也是危险的。

（2）取食时，拿不到的食物可以请别人传递，不要站起来。

（3）每次送到嘴里的食物别太多，在咀嚼时不要说话。不要狼吞虎咽，应该斯文就餐。

（4）饮酒干杯时，即使不喝，也应该将杯口在唇上碰上一碰，以示敬意。当别人为你斟

酒时，如果不需要，可以简单地一声“不，谢谢！”或以手稍盖酒杯，表示谢绝。

(5) 进餐过程中，不要解开钮扣或当众脱衣。如果主人请客人宽衣，男客人可以把外衣脱下搭在椅背上，但不可以把外套或随身携带的东西放到餐桌上。

(6) 不应在进餐中途退席，确实需要离开，要向左右的客人小声打招呼。

(7) 进餐速度应该与大家一致。西餐上菜方式是，一道菜吃完撤下后，下一道菜才上来，如果你吃得很慢，大家就要等你，下一道菜就上不来；如果吃得太快，吃完这道菜你只能坐等别人，无事可做。

(8) 就餐时谈话，注意声音一定要轻，仅两旁人听到就可以了。西餐讲究的是高雅的就餐气氛，和中餐追求热闹有很大不同。不要讲一些离奇怪异、不登大雅之堂的内容。

(9) 用餐时打嗝是大忌。

10. 几种特殊情况的处理

(1) 碰到主人做感恩怎么办。有的主人会在进餐前感恩祷告，或坐或立，来宾都应和主人一样。感恩祷告前，不要吃喝任何东西，安静地低着头，直到祷告结束，再把餐巾放在膝上，开始用餐。

(2) 塞牙或异物入口怎么办。若牙缝里塞了菜叶子或沙粒式的东西，可以喝口水试试，如果不行，就去洗手间用力漱口，或用牙签剔。若遇到不好吃的食物或异物入口时，可以用餐巾捂住嘴，吐到餐巾上，让服务员换一块新餐巾。如果食物中有石子等异物，可以用拇指和食指取出来，放在盘子一旁。不要大呼小叫地让全桌人都知道，以至不敢继续用餐了。

(3) 吃了蒜或葱怎么办。吃饭的时候吃了蒜或葱，不管在哪里，都不会太受欢迎。可以用以下几种方法解决问题：一是用漱口水；二是嚼口香糖；三是用一片柠檬擦拭口腔内部和舌头；四是嚼几片茶叶或是咖啡豆。

(4) 在餐桌上弄洒了东西怎么办。如果在餐桌上泼洒了东西，可以叫服务员来清理你弄脏的地方，万一不能清除干净，可以再铺上一块新的餐巾，把脏东西盖住，然后再上下一道菜。旁边的人应该协助处理意外事故，递送纸巾，或叫服务员过来处理。总之，尽可能在小范围内处理好，不要让全桌人都关注到你，影响大家的食欲。

(5) 刀叉掉在地上怎么办。用餐的时候，刀叉不小心掉到地上，如果弯腰捡，不仅姿势不雅观，影响身边的人，也会弄脏手。可以示意服务生来处理，并且更新餐具。



实践训练

1. 单项训练

- (1) 西餐的入席；
- (2) 西餐进餐的礼仪。

2. 情景训练

【情景 1】：一次，在陪同外宾考察的过程中，小张和外宾共用早餐，餐桌上放着牛奶、面包等诸多食物。由于距离原因，小张为了干净地取到自己座位对面的面包，便站起身，用叉子叉了过来。这时，在座的外国宾客对他投来了异样的目光。

实训要求：请回答这是为什么？并演示正确的做法。

【情景 2】：小罗正在西餐厅用餐，手机突然响了，为了不打扰别人，他赶紧到门外去接听，可是等他回到自己的座位上时，他傻了眼，因为服务员不仅将他的餐具、餐巾都收拾走了，连刚送上来的、他还没来得及享用的那份牛排也撤下去了，还有那份他最喜欢喝的汤，他才喝了一口，也被撤下去了。

实训要求：你说说小罗犯了什么错误？请你来教教他，吃西餐暂离开时，如何暗示服务员，等一会儿他还要继续用餐。

【情景 3】：李嘉兴是某高校的高材生，对动漫制作有特殊的兴趣。他应聘到某公司工作不久，为了融洽与同事的关系，更为了向同事请教一些动漫制作的新方法，他特意请几个同事一起出去吃饭。其中一个年轻的同事说，附近有一家西餐厅刚开张，口味正宗，生意红火，建议去那里吃。李嘉兴一听，心里有些紧张，因为他以前从未吃过西餐，连刀叉怎么拿都不知道。但看到大家如此有兴致，便爽快地答应去西餐厅。

实训要求：

- (1) 六个人一组：一人扮演李嘉兴，五人扮演同事；
- (2) 请演示他们就餐的过程，尤其是餐具的使用和餐桌上的礼仪；
- (3) 要求仪装得体，仪容得当，仪态规范大方。

3. 综合训练

【案例分析】

著名作家张洁在她的一篇小说《只有一个太阳》中有这样一段描写：“偏偏这时团长对着成行列的酒杯、饮料杯、亮的让人发冷的银质餐具、傲岸的印有古老家徽的菜单，挺括得拒人千里的台布、餐巾，打了一个声震寰宇的喷嚏……喷嚏在大而无当、石壁累累的餐室里引起了巨大的回响。由于来得突然，依林院长的手不禁一抖，酒从他的杯子里溅了出来。”“副团长打了一个满意的、差不多像团长的喷嚏那样声惊四座的饱嗝，嗝中复合着鲑鱼、烤鹅、奶油、洋葱、美酒等等的回味。他伸出右手，从脖子开始，顺着食道的走向捋了捋食气，然后手又从身体两侧斜伸上去，扭动了几下腰肢，觉得除腹以下，各处经络都有通畅之感，便开始用小拇指上的指甲挖耳朵、挖鼻孔、剔牙缝……总之，从脸上所有的窟窿里往外掏东西，并且把这些东西弹到地毯上去。”

实训要求：看了以上案例，谈谈自己的感受。

【综合情景训练】

星盛商业集团研发部经理杨江先生受美国某企业邀请，前往考察，拟扩大本厂生产规模，引进一条先进的生产线。美国方面销售部业务代表布朗先生也是杨江先生交往多年的好友，特意在家中宴请他们夫妇二人。杨江夫妇也是第一次出国，对美国宴请的礼节知之不多。但杨江先生深知在国内的正式宴请上有许多讲究，为避免在餐桌上做出失礼之举，他特意咨询有关人员，了解了西餐的礼仪。

实训要求：请正确演示他们就餐的全过程。

(1) 分组训练。每组四人，两男两女，分别扮演杨江夫妇和布朗夫妇。其他同学观摩，提出问题。

(2) 形象要求。仪装得体，仪容得当，仪态规范大方。

知 识 小 结

商务酬宾的类型主要包括商务宴请、舞会、音乐会、沙龙等。

商务宴请要遵循适量原则和环境优雅原则。

舞会是商务酬宾中经常进行的高雅社交活动。参加舞会的每一个人都应该讲究仪容仪表，讲究邀舞和应邀的礼仪、跳舞礼仪，还要遵循一些必要的文明规范。

参加音乐会要注意服装礼仪、音乐会进场礼仪、音乐会倾听与鼓掌礼仪。

参加各种沙龙活动应该遵循各自的礼仪，如遵守交际沙龙礼仪、休闲沙龙礼仪。

中餐的特点，中餐正式宴请的组织与策划，中餐宴会的程序及餐具的正确使用，讲究宴请中的礼仪，注意敬酒与饮酒的礼节。

西餐讲究享受用餐的情趣和氛围。了解西餐的特点，遵守西餐宴请的礼节、西餐的座次、入席、退席的礼节、上菜程序、西餐的酒水、餐具的使用方法、进餐礼仪及几种特殊情况的处理方法。

模块6

差旅礼仪

习训目标

知识学习目标:

- 了解和掌握交通礼仪、住宿礼仪、与不同对象出差的礼仪及涉外差旅礼仪等基本知识

能力培养目标:

- 培养充分做好各项差旅准备工作的良好习惯
- 培养差旅过程中应对各种状况的能力

素质拓展目标:

- 培养学生树立规范、得体的差旅意识和行为

第1单元

交通礼仪



情景导入

星盛汽车贸易公司星盛商业集团公司旗下的子公司，也是省内一家很有影响的汽车生产和汽车贸易公司。目前，在全省范围内的20多个地市拥有4S连锁店。公司王总经理为了进一步扩大公司在全国范围内的影响，决定带领秘书聂晶到北京、广州等几个在全国颇有影响的大型汽贸公司洽谈业务、考察学习，并将此次出行的准备工作安排给公司办公室负责。

按照王总经理的要求，星盛汽车公司办公室主任罗正阳立刻召集秘书单晓斌协助聂晶研究出行的具体方案。



项目任务

如果你是总经理秘书聂晶，你会怎样策划此次出行方案？在出行时应注意什么？



任务分析

任何一个企业都离不开对外交往，并且常常需要到对方所在地参观考察、联系业务，这都要涉及差旅问题，而凭借交通工具到达差旅的目的地又是差旅必需的过程。作为文秘人员，跟随上司出行，处理差旅事务又是秘书的日常工作。选择适当的交通工具，做好差旅前的各项准备，是保证出行能否顺利的前提和保障。因此，文秘人员有责任和义务做好周密细致的差旅准备和安排，否则一旦在旅途中出现问题，将可能影响整个差旅的顺利进行，甚至对工作造成重大影响。

现今的交通工具具有公路交通、铁路交通、民航交通、水路交通等。不同的交通工具，又各具特色。



相关知识

交通出行成为人们日常生活中必不可少的出行方式，无论是公路交通、铁路交通、民航交通、水路交通都因各自的交通载体不同而各具特色。

1. 驾车出行礼节

随着交通的迅猛发展，公路交通已成为出行的一种快捷方式，特别是自驾出行更成为一种时尚，在自驾出行时也应保持良好的礼仪礼节。

(1) 出行准备。自驾出行不同于其他出行，因此在出行前要做好各项准备。具体步骤如下：

① 确定出行目的地，搜集有关途经地区风俗的信息，根据公路交通图确定行车路线，随车携带公路交通图，熟悉路线，可以少走冤枉路，加大安全系数。

② 对出行车辆进行必要的检修、保养，使之处于良好状态，防止出行路途中发生意外。

温馨提示

在出行时，同行人员中最好有一名是具有熟练驾驶经验的驾驶员，可以适当地更换驾驶员，减少驾车出行的疲劳，保证出行的安全。

③ 准备一箱备用汽油，以备不时之需。

④ 随车携带驾驶证、行车证、缴纳养路费凭证、身份证等证件。

⑤ 准备矿泉水、餐巾纸、晕车药及小食品等。遇到堵车、迷路等情况，不能按时返回时，必须有充足的食物和水作保障。

⑥ 准备御寒的衣物、毯子。即使是夏天，遇到天气突变或不得不在野外露宿时，这些东西还是必需的。

⑦ 准备几个空塑料袋装垃圾。

小锦囊

零钱的妙用

在出行前，应提前准备一些零钱放于车里，用于交纳高速公路过路费、临时停车费、休息区进入卫生间使用。

(2) 行路礼节。行路过程中会遇到各种情况，通常情况下应做到：

① 在城市交通中行车应严格遵守交通规则，做到红灯停、绿灯行、不违章。

② 在高速交通中行车应注意按照高速公路限速标志和指路标志行车。由于路况较好，很容易超速而不觉察。一定要与前车保持足够的距离，避免疲劳驾驶。在进入高速公路收费站应减速慢行，并靠近收费站窗口停车领卡或交费，在得到可以通行的指令后，看到收费横杆缓缓抬起后，再驶出收费站。

- ③ 应当礼让需要并线的车。
- ④ 在车内食用和饮用食品后剩余的包装物不得随意扔出窗外，吸烟男士在高速公路行车过程中尽量不要在车内吸烟。
- ⑤ 礼让行人。尊重他人的行路权，当前方出现人行横道时，要减速慢行。有人要过马路，要停车礼让。雨天路过有积水的地方时，要减速慢行，以免把水溅到行人身上。
- ⑥ 在雨雪的天气中，应尽量减速慢行，以免发生交通事故。
- ⑦ 夜间在高速公路行车时，不应打开远光前车灯，以免给对面会车司机造成视觉干扰。
- ⑧ 慎重鸣笛。除了在禁止鸣笛的地方不能鸣笛外，还要注意在住宅区、校园、医院等地方尽量不鸣笛。

小锦囊

缓解司机疲劳妙招

在高速公路行车时，应适当播放舒缓音乐或电台节目，特别是在夜间行车时，车内应有人适时与司机进行放松式攀谈，可以缓解司机驾驶疲劳。

2. 乘坐飞机礼节

在交通出行中，选择乘坐飞机是最快捷的方式。随着人们的交际往来日益频繁，乘坐飞机已是较普通的交通工具。飞机上，每个人的空间有限，这就更应该遵守乘坐飞机的礼仪。

(1) 提前到达。应于飞机起飞前1小时抵达机场，特别是在天气、路况等自然情况特殊时，更应尽早到达机场。抵达机场后，凭机票和身份证前往机场前台办理更换登机牌手续，在办理登机牌手续过程中，如有需要托运的行李，可一并办理。

(2) 机场候机。在办理登机牌后，要进入候机室（厅）等候，在通过候机室（厅）时需要进行边检、安检，步骤如下：

- ① 在黄线外排队等候进行边检。
- ② 将登机牌和身份证交给边检人员进行检查，核对无误加盖边检印章后，进行人身和物品安检。
- ③ 在安检员引导下，将金属物品、钱包、钥匙、手机、手表及随身携带的物品放置安检员提供的安检盒后，从人身安检区通过，接受安检员的人身安检，安检人员使用金属探测手持物按照由上到下、由前至后的顺序进行安检，乘客应主动接受并积极配合安检人员检查。
- ④ 安检结束后，乘客整理好随身携带的物品及行李，前往规定的候机室（厅）候机。
- ⑤ 在候机室（厅）等候过程中，安静等候，不要大声说笑。不应吸烟，并随时关注候机信息。

⑥ 坐椅不够用时，不要让自己的行李占据座位，要主动把行李拿下来，让别人坐。

⑦ 要把食品残余物、包装袋、看过的报纸杂志放进垃圾箱里。

⑧ 按顺序排队登机，不要拥挤，每个人都有座位及放置行李的地方。

(3) 乘坐飞机。乘坐飞机中的步骤如下：

① 登机时当乘务人员微笑问好时，应主动微笑回应问候。

② 要对号入座，并及时将随身携带的物品或行李放置在座位头顶部的行李舱中。尽量不要换座位，也不要串来串去。

③ 飞机起飞前，要关闭手机、手提电脑等明文规定的不准在飞机上使用的电子产品。

④ 应按照乘务人员演示的动作，扣紧座位安全带。注意看乘务员如何使用救生衣的演示。当飞机遇到不稳定的气流或其他状况时，头顶上提醒你系好安全带的灯也会亮，为了自身的安全，你要听从它的指示。

⑤ 感到闷热时，可以打开头顶上的通风阀。空调太凉，可以向服务员要一条毛毯。有什么特别的要求时，可以按椅子扶手上的按钮呼叫服务员。

⑥ 民航客舱禁止吸烟，也不能到卫生间去吸烟。

⑦ 如果晕机想呕吐时，你前面椅背上的袋子里有口袋，拿出来把它套在嘴上，这样呕吐物就不会溅到外面。绝不可随地吐痰。

⑧ 在飞机飞行过程中，乘务人员将会为乘客提供食品或饮料，应根据个人需要提出相应要求，但不宜多次索要，并将饮料和食品放置在前排座位后面的小桌子上。

⑨ 在飞机飞行过程中，使用卫生间后，应放水冲净坐便器，并用餐巾纸擦净盥洗手盆周围的水渍。

⑩ 飞机着陆前 15 分钟至 30 分钟，应收起前排座位后面的小桌板，并关闭计算机、MP3 等电子产品的电源。

⑪ 待飞机平稳着陆停稳后，解开安全带，打开手机电源，拿取物品或行李，按顺序走出飞机舱门，当遇到乘务人员微笑道别时，应同时向乘务人员微笑道别。

⑫ 对于托运的物品或行李，应在物品（行李）传送区等候，并按物品（行李）传送的顺序领取自己的物品或行李。

⑬ 除了卫生间的门（有明显标识的），不要动其他的门，尤其是安全门。没有意外情况，也不要动座位底下的救生衣，更不能把它放进自己的包里。

⑭ 飞机没有停稳时，不要急于解开安全带。

⑮ 遇到航班晚点或临时改降、迫降在其他机场，不要惊慌失措，要保持镇静，配合机组人员的工作。

⑯ 下飞机后，万一找不到行李，不要着急，应该请机场管理人员协助查找。现金、机要文件要随身携带，不要夹在行李里托运，尤其是乘国际航班时。

3. 乘坐火车、轮船及长途车的礼节

(1) 乘坐火车的礼节。

① 硬座。

a. 火车硬座车厢乘车时，应对号入座，妥善保存车票，并将行李或物品放置座位顶部的行李架上。

b. 不应在车厢中吸烟，需要吸烟应在车厢的结合部吸烟。

c. 最好不要脱鞋。长途旅行脚会肿，确实不舒服。应该事先准备一双干净的袜套或袜子，脱鞋后就马上穿上，以减轻不良气味。

d. 尽量少往桌子上放东西，用过、吃过的东西要快点收起来，给别人留一些地方。

e. 保持车厢卫生。不要随手往车厢内丢垃圾，也不可以往窗外丢东西。妥善的办法是把果皮屑装到一个塑料袋里，扔到车上的垃圾箱里或等服务员扫地时交给他。

f. 女性在夏天乘坐火车时不要穿裙子。为了坐卧方便，应该穿裤装。

② 硬卧。

a. 火车硬卧车厢乘车时，应由乘务人员保存车票更换乘车牌，妥善保管乘车牌。

b. 乘坐火车往往无聊，有人喜欢用打扑克的方法消磨时间。在打扑克时，不要大呼小叫，以免打扰别人休息。同时，不要忘记下铺主人的休息权利。

c. 上下床铺时应从扶梯上或下，尽量不要直接踩到床铺，避免不慎踩踏他人。

③ 软卧。火车软卧车厢乘车时，应由乘务人员保存车票更换乘车牌，妥善保管乘车牌，并将行李或物品放置软卧车厢行李架上或下铺座位下面，不应在车厢内吸烟，乘车时应尽量避免影响打扰别人休息，上下床铺时应避免不慎踩踏他人。同时：

a. 如果几个人同时出差的人能包住一间软卧当然最好，但往往因级别不同或其他原因，与上司一同出差的人仅仅能坐硬卧。这时，随行人员除了在上司需要照顾时过去照应一下，不要一天到晚总呆在软卧房间里，影响其他旅客的休息。

b. 软卧车厢内禁止吸烟。

c. 睡眠时应锁紧房门。

(2) 乘坐轮船的礼节。

① 要有秩序地上船，对号入座，不要抢占铺位。

② 不能在客房里吸烟。万一轮船起火，大家将无处可逃。到甲板上允许吸烟的地方去吸。

③ 不要在甲板上大声唱歌或喧哗，也不要追逐打闹。这样是很危险的。

④ 晕船者在上船前或乘船中应该服用止晕药。实在忍不住要呕吐时，要到卫生间去或吐到塑料袋中。

⑤ 在船上，凡标明“乘客止步”的地方都不能去，那多半是船员工作或休息的地方，不可妨碍他们。船上各种电路、开关很多，绝对不能随意触动。

⑥ 下船时，有时舷梯较陡，跳板不稳，年轻人要走在老年人和女士的前面，注意照顾他们。

(3) 乘长途车的礼节。

① 钱、信用卡、重要文件要随身携带，不要放在大件行李里。这样，在长途旅行时，睡觉、下车休息、就餐时，都要随身携带这样重要物品。

② 如果所去的地方是偏远地区、治安情况不太好，为了保证安全，在穿着打扮上要尽量朴素，不戴首饰，不要招摇。

③ 尽量不在车上吸烟，尤其是空调车厢里。

④ 晕车者应提前服止晕药，准备几个塑料袋，以备控制不住呕吐时使用。

⑤ 不要随地乱扔垃圾。在车上吃了带壳的、易掉渣的食物时，应把垃圾放入塑料袋中。



实践训练

1. 情景训练

【情景 1】：一天，星盛汽贸公司王总经理准备派秘书聂晶坐飞机到北京开会。聂晶是第一次乘坐飞机，她有些紧张……

实训要求：

(1) 讨论：聂晶应该提前做好哪些准备？在飞机上要注意哪些礼节？

(2) 实训：角色扮演，两人一组，一人扮演王总，一人扮演秘书聂晶，规范示演他们乘坐飞机时的情景。

【情景 2】：一天，景苑汽贸公司销售部洪宏部长派他的助理文斌乘火车到广州给一个与他们有长期往来的大客户送一个新产品的样品，第一次一个人出远门的文斌……

实训要求：

(1) 讨论：文斌在火车上要注意哪些礼节？

(2) 分组训练，角色扮演。

2. 综合训练

【案例分析】

景苑汽贸公司办公室主任王宝派公司秘书单晓斌、李雪和魏擎开车前往天津洽谈业务，单晓斌驾车行驶在高速公路上。李雪和魏擎一边随意地聊天，一边看看窗外的景色。这时，魏擎忍不住拿出香烟吸了起来，坐在一旁的李雪和单晓斌面露不悦。

请问：这是为什么？

【综合情景训练】

一日，景苑汽贸公司秘书单晓斌乘坐飞机前往北京出差，在飞机飞行过程中，单晓斌打开座位前的小桌板，放倒了座位靠背，一边吃午餐，一边听音乐。吃完饭，他又站起来东看看西瞧瞧，还把座位下面的救生衣拿出来摆弄；又从前排到后排地来回走动，总想发现点什么似的。

实训要求：

- (1) 讨论：单晓斌这样做是否合适？
- (2) 实训：请演示正确规范的做法。

第2单元

住宿礼仪



情景导入

星盛汽贸公司办公室主任罗正阳、聂晶（女）一起出差去天津开会，主办方安排罗正阳、聂晶住宿在天津凯悦饭店。由于性别原因，主办方为罗正阳和聂晶分别安排了房间，需要和其他参加会议代表合租。于是罗正阳和来自北京的会议代表黄博鑫同住一个房间，聂晶和来自上海的会议代表张丽同住一个房间。由于刚参加工作不久，第一次到外地出差的聂晶没有住宿礼仪方面的知识和经验，更不懂得如何与同住一个房间的会议代表相处。



项目任务

假如你是聂晶，如何与同房间的人相处？又如何拜访其他房间的客人？



任务分析

出差在外必须住宿，有时还要与其他差旅者同住一房，这是非常普遍的。住宿虽不属于正式的商务场合，但却与商务活动紧密相关。因为出差在外，除了正式的商务活动以外的时间，可能都与同住一房的人或同一宾馆的其他会议代表在一起，他们会有更多的接触和交往，而这也是增强彼此了解，增强友谊的重要过程。因此，不可忽视住宿期间的住宿礼仪。做得好，它可以为本人和组织加分，反之，可能会造成不良影响。

聂晶虽没有住宿方面的经验，但只要时时、处处为他人着想，尽量体贴照顾对方的感受，

不影响他人的正常休息，时常沟通，尊重对方隐私，就一定会给对方留下良好的印象。



相关知识

住宿礼仪是外出商务活动中的重要组成部分，虽不属于正式场合的商务活动，但却与商务活动紧密相关。通常情况下，住宿礼仪不被重视的原因是由于住宿礼仪一般都出现在较小的空间范围内，以特定的空间范围和人员范围为对象，不易具有普遍性，但处理好住宿礼仪可以弥补商务活动中的不足，以达到良好效果。

1. 住宿礼节

(1) 办理住宿登记。前往某地进行商务活动出差，首先要到达驻地酒店办理住宿登记手续，办理住宿登记的步骤：

- ① 在酒店前台进行住宿登记，当遇到多人同时办理住宿手续时，应按顺序排队等候，也可以暂时在酒店大厅休息区休息，等候办理住宿登记手续。
- ② 如果事先预订了房间，临行前一定要带上旅馆确认预订的传真或其他书面证明，到达旅馆后，需凭这类证明材料得到预订的房间。
- ③ 在酒店前台办理住宿登记时，应主动出示有效登记证件（包括：身份证、临时身份证或机动车驾驶证）并认真填写或介绍关于个人的基本信息和资料，并领取房卡或钥匙。
- ④ 问清旅馆每天的结账时间和房费结算方法。一般在中午 12 点以前退房者，当天不收房费，超过 12 点则要交半天或一天的费用。

(2) 单独居住礼仪。通常情况下，在商务活动中，作为会议代表参加各种会议活动，一般主办方会尽量考虑到个人习惯、休息和隐私等问题，为会议代表安排单人房间。在单独居住时要注意以下几方面：

- ① 熟悉环境。每个人出差入住一个新的环境都要熟悉和适应环境，特别是自己房间所处的地理位置、楼层位置，还应熟悉和了解电梯（楼梯）以及安全出口的位置。对于居住房间内物品的摆放位置、物品使用功能和作息时间都应尽快熟悉和了解，这样可以方便居住。

温馨提示

新入住房间时，可以让服务员对房间内的陈设和物品使用进行介绍，并介绍总服务台联系电话、供水、用餐的时间和地点。如果入住的是档次较高的酒店可在服务员介绍后根据个人情况付给服务员一定小费。

- ② 文明住宿。单独住宿是一种较自由的居住方式，住宿人可根据个人的生活习惯对住宿期间的活动进行安排，但在住宿时仍应注意文明住宿。应妥善保管和爱护房间内的设施和

物品，不应故意破坏和损坏设施和物品。

(3) 共同居住礼仪。和他人同住一个房间是需要格外注意礼仪的，通常礼仪是讲究以礼为先、以彼为先，所以和他人同住一个房间是一个人修养、礼仪等方面的全面展现。

① 床位选择。在标准的双人间中，床位的选择通常是两人同住的首选问题，在选择床位时，应主动将临窗明亮、噪声较小、房间内侧的床位让与同住的人，将临近房门、声噪较大、房间外侧的床位留给自己。

小锦囊

床位的选择

与同事同行外宿时，可请同事先行选择床位。

② 及时沟通。由于生活习惯不同，彼此陌生的人同住一室必然在生活习惯和作息方式上存在一定差异，为了能够很好地避免尴尬和矛盾，彼此双方应及时沟通，并客观真实地向对方介绍自己的某些可以示人的生活习惯和作息方式，以期在共同居住过程中能够彼此了解相互谅解。

温馨提示

有吸烟习惯的人，应尽量避免在房间内吸烟，致使别人被动吸烟；

有打鼾习惯的人，应尽量请同室先休息入眠，以免打扰同室休息。

③ 尊重隐私。同住一室之间要相互尊重，特别是尊重彼此隐私，对方的禁忌要特别注意，同时不应将对方隐私作为聊天话题随意攀谈，更不应主动询问对方隐私。攀谈时，应围绕对方谈论的话题循序渐进地进行攀谈，尽量不提出与对方观点相矛盾的观点，可保留自己的意见和观点。

小锦囊

尊重隐私“四不”做

对于对方隐私可以遵循“四不”原则处理：不该说的不说、不该听的不听、不该看的不看、不该问的不问。

(4) 拜访他人礼仪。拜访他人的礼仪一般较多用于住宿礼仪中，这种拜访虽不是正式的拜访，但却可以通过拜访他人熟悉对方、了解情况、增进感情、加强交流。

① 精心选择目标。拜访他人之前要首先对被拜访人进行了解，熟悉被拜访人的姓名、性别、公司、职务以及其他一些基本情况，然后有针对性地进行甄别和筛选，明确需要拜访的目的和意义，确定需要拜访的人员。

② 拜访他人准备。

a. 时间。应提前联络被拜访者，约定时间进行拜访，最佳拜访时间为晚餐后 20 分钟左右。

b. 服装。拜访他人时应尽量不着正装，可选择休闲类服装，容易被对方接受。

c. 礼物。如果将拜访他人列入计划安排之内，应准备适当的礼品前往拜访为宜，如只是随访，则不需精心准备礼物。

③ 拜访他人步骤。

a. 在即将前往某房间拜访某人前，应先以打电话形式提示对方即将接受拜访。

b. 来到某房门口准备拜访时，首先确认房间，随后敲门。

小锦囊

敲门的技巧

敲门时应遵循由轻至重、由缓至急的程度进行敲击房门。

c. 被拜访者开门后，在互致问候时握手，同时随被拜访者进入房间。

d. 进入房间后按照对方引导的位置就座，不宜坐在被拜访者的床上交谈。

e. 交谈结束离开房间时，应向被拜访者致谢。

(5) 他人来访的礼仪。住宿礼仪中经常会出现他人来访，这种来访能够强化印象、增进感情。

① 诚意接受请求。当对方发出拜访请求时，要根据实际情况诚意接受，不可敷衍了事或是随意应付，应热情表示欢迎，并主动提供房间位置和号码，以便对方可以随时来访，遇有特殊情况或紧急情况无法接待来访者时，应说明情况或解释原因，不可蛮横拒绝或是置之不理。

② 他人来访准备。

a. 时间。应按拜访者约定的时间，准时等候拜访者来访，不宜迟到或者不在房间。

b. 服装。会见拜访者着装可选择休闲类服装，不宜着睡衣，特别是女性不宜着装吊带装和低胸装。

c. 物品。应于拜访者到达前准备茶杯等物品，条件允许可以适当准备水果，等候拜访者来访。

温馨提示

在等候拜访者来访前，应整理房间内的物品摆放，不摆放与会见不相适宜的物品。

③ 他人来访步骤。

- a. 听到敲门声后，应首先答应或回应“稍等”，这样提示了拜访者敲门声音已经听到，随后再打开房门迎接拜访者进入房间。
- b. 引导拜访者进入后，互致问候握手，同时引导拜访者入座，并为拜访者提供茶水或水果。
- c. 同拜访者对面而坐进行交谈。

温馨提示

女性在面对拜访者为异性时，应适当保持座位的距离。

- d. 交谈结束后，应欢送拜访者离开房间，并发出“欢迎常来”等诚挚的邀请。

2. 用餐礼节

(1) 问清用餐情况。通常情况下，客人住宿的酒店一般会为住宿客人提供免费的早餐，部分酒店会为客人提供全日餐券，客人凭早餐券或全日餐券到指定餐厅就餐。作为住宿客人在领取早餐券或全日餐券时，应向酒店服务员认真询问酒店提供早餐或全日餐的起止时间和地点，这样利于安排作息时间和方便住宿就餐。

(2) 用餐礼节。在“商务酬宾礼仪”一章中已经比较详细地讲过用餐礼节，在此不再赘述。需要注意的是：

① 如果是免费早餐，就餐时要带好就餐凭证。如果是中晚餐也需要在宾馆里解决，就要当场付费或采取记账的方式，有的还要事先预订。

② 参加商务会议等活动时，会议餐一般不是分餐制，而是8人或10人一桌。与不太熟识的人坐在一起用餐，是锻炼交际能力、拓展业务联系的好机会。应该尽量多与周围的人交谈，但是声音不能太大。可在就餐前或就餐后交换名片。在餐桌旁互相介绍时不需握手和站起来，只要欠身、微笑、问候即可。



实践训练

1. 情景训练

【情景】：一天，景苑汽贸公司王总经理准备派秘书李雪、魏擎前往酒店拜访来此出差的黄经理。李雪和魏擎……

实训要求：

- (1) 讨论：如果你是秘书李雪和魏擎，你该怎么拜访黄经理？
- (2) 分组训练，角色扮演：一人示演李雪，一人示演李擎，一人示演黄经理。
- (3) 根据讨论的结果规范操作拜访过程。

2. 综合训练

【案例分析】

景苑汽贸公司办公室秘书李雪出差同桃园汽贸公司业务员崔丽同住一个房间，崔丽出于热心不断询问李雪关于男友、婚姻、家庭等方面的问题，李雪无奈的回应，但却面露难色。

请问：这是为什么？

【综合情景训练】

景苑汽贸公司总经办秘书周海潮陪同王朝刚总经理前往北京出差。事先他预订好了两张卧铺车票，一张下铺，一张中铺。前往车站时，他主动帮王总拿行李。到了候车大厅，他主动询问车次的候车区，并找到一个座位，让王总坐下，自己则站在一旁看行李。上行以后，周海潮主动要了中铺，让王总睡下铺。与王总聊天时，他也非常注意自己的言行和谈吐，声音不高不低。向列车服务员询问事项时，面带微笑。当他们到达目的地的酒店时，周海潮又主动办理入住手续，到了客房里，他让王总睡在里侧靠窗的床铺，自己则选择靠外侧、紧挨卫生间的床铺。到了用餐时间，他主动提醒王总，并彬彬有礼地与王总共进晚餐。由于自己睡觉有打呼噜的毛病，所以他一直等到王总入睡以后才睡。

这一次出差，王总明显感到周海潮做事认真细致踏实。在以后的工作中，他也常常把一些重要的工作交给周海潮做，遇到出差，他当然也愿意带着周海潮出去。

实训要求：

- (1) 讨论：秘书工作的特点是什么？周海潮为什么能赢得王总的欣赏？
- (2) 实训：
 - ① 虚拟候车室、火车上、酒店、餐厅场景。
 - ② 角色扮演，分组训练。六人一组，两人分别扮演周海潮和王总，其他同学扮演旅客和服务人员。

③ 请演示周海潮陪同王苏总出差的过程。

第3单元

与不同对象出差的礼仪



情景导入

星盛汽贸公司王总经理派办公室主任罗正阳、秘书李雪（女）、单晓斌到北京参加全国汽车贸易展销会。对于这种既有上下级，又有异性同事，又从来没有和顶头上司一起出差的单晓斌和李雪来说，如何顺利完成出差任务是一个值得注意的问题。



项目任务

假如你是秘书李雪、单晓斌，该如何与顶头上司相处？

假如你是女秘书李雪，该如何与男同事相处？



任务分析

作为文秘人员会经常跟随上司一起到外地出差处理公务，这种既有上下级关系又有男女同事关系的差旅，与较单一的平级、同性同事的差旅略有不同。那就是要正确对待上下级关系，要正确处理男女同事间的关系。若处理不当，可能会影响彼此的关系，甚至影响到工作的正常进行。



相关知识

出差礼仪在各种商务活动中广泛应用。一般在两人或两人以上同行的商务出差活动中，如何与同事相处，是很多经常从事商务出差活动的人员应注意的问题。

1. 正确对待上下级关系

在两人同行的商务出差活动中，多为上下级同行，在与上级（下级）相处时应正确对待彼此关系，采取适宜的方式沟通、交往。

（1）平等互尊。作为同行出差的下级要对上级保持心理上的尊重态度，这里的尊重不仅

尊重上级的职务，更要尊重上级的人格，但又不能表现得过分谦恭，唯唯诺诺。同样，上级也应表现出对下级人格的尊重，除在商务活动外，应体现上下级之间的尊重。

小锦囊

与领导交往时关系定位

在处理和对待上级时，最好的方法就是在商务活动中时视为上级，在非商务活动中视为朋友。

(2) 团结互助。出差活动中，身处异地会给商务活动带来许多困难和问题，作为同一公司的上下级之间应团结互助，特别是在乘坐各种交通工具时。

在乘坐各种交通工具时，要注意观察同行人员的随身物品，当对方提出需要看管的时候，为对方妥善看管。作为男性秘书随同上级出差时，应当为上司提包拿袋，能在体力方面为上司分担。作为女性秘书，即使不能从体力方面为上司分担，也应该从其他方面尽量做到细心，可在适当的时候，适当准备一些零食，以免长途旅行乏味或在火车上可适当地端茶取水，并主动申请为上级管理各种票据等。

2. 正确处理男女间关系

在商务出差活动中，男女同事同行，应注意言谈举止等礼仪行为，特别是在乘坐各种交通工具出行时须格外注意。

(1) 男女同事之间礼仪。

① 女士优先原则。在商务出差活动中，乘坐各种交通工具出行应遵循“女士优先”原则，乘坐各种交通工具时应将较舒适、较宽敞的位置留给女士，并将女士随身携带的行李物品摆放好。在乘坐火车、飞机出行时，应将靠近窗户的位置留给女士，这样便于女士浏览风景；在乘坐火车卧铺座位时，不应穿着暴露，特别是夏季不应在车厢穿着短裤和背心；不应大声喧哗；不应车内吸烟；不应来回走动；不应随意搭讪等。

② 对方接受原则。在某些时候无法做到事事女士优先，可根据实际情况遵循对方接受原则，即各种活动行为以能够让对方接受为原则。例如：乘坐公共汽车上车时，无法做到顺序上车，女士优先时，可在上车时，尽量不拥挤，做到文明乘车。当遇到公共汽车中人员比较拥挤时，不应将身体重心靠在女士一侧，同时应为身边的女士留出可以拉拽的扶乘位置。

温馨提示

在实际接触中应多有意识的去了解对方，熟悉和掌握对方的习惯、爱好、特性等方式，使对方接受你的行为，并留下深刻印象。

(2) 男女同事相互配合。商务出差男女同行时，在饮食、住宿等很多方面都不方便，这就需要男女同事要互相配合减少不便。

① 求同存异。当男女同事在饮食和习惯等方面存在差异时，力争用求同存异的方式解决，即在意见相反时各自按照各自方式处理解决。男女同行在外就餐时，应主动询问女士的饮食习惯和口味，尽量选择适合的餐厅就餐，如男女双方无法达成就餐的一致时，应在点菜时，为女士安排可口的饭菜，并通过选择环境幽雅的餐厅等细节弥补饭菜的不足。

温馨提示

男士在商务出差活动中一般多承担安全和保障性质的工作，女士在商务出差活动中一般多承担公关和交流性质的工作。

② 协作互补。虽然在男女同事间容易出现分歧，但处理好彼此关系可以形成协作互补的良好效果，即双方各自发挥自身优势，形成相互配合。当男女同行出差时，容易出现意见差异，当发生意见分歧的时候，应当比较各自优势，例如：在购物和饮食方面，男士应多听取女士的意见和建议，而在办事和商谈方面，女士应多听取男士的意见和建议，这样会形成优势互补的良好效果。



实践训练

1. 情景训练

【情景】：一天，景苑汽贸公司王总经理准备派秘书单晓斌（男）、庞玉鑫（女）到香港出差学习，对于他们两人来说这是一个非常难得的学习机会，他们非常珍惜。可是单晓斌和庞玉鑫都没有去过香港，而且他们出差机会不多，也不太懂得出差礼仪，这可让单晓斌和庞玉鑫为难了。

实训要求：

- (1) 讨论：单晓斌、庞玉鑫在整个去香港出差的过程中要注意哪些礼节？
- (2) 分组训练，角色扮演。
- (3) 教师小结。

2. 综合训练

【案例分析】

景苑汽贸公司办公室主任王宝带着秘书单晓斌、李雪一起到上海出差，其间单晓斌为缓解旅途疲劳，不断和秘书李雪开玩笑，这让李雪非常尴尬。

请问：单晓斌的这种做法是否正确？

【综合情景训练】

景苑汽贸公司办公室主任王宝带着秘书单晓斌一起到重庆出差，其间单晓斌为王宝主任沏茶倒水、照顾起居、面面俱到，这让王宝主任感觉非常不舒服。

实训要求：

- (1) 讨论：单晓斌的这种做法是否正确？单晓斌该怎样做？
- (2) 实训：请演示正确规范的做法。

第 4 单元

涉外差旅礼仪



情景导入

星盛汽车商贸公司王总经理带领办公室主任罗正阳、秘书单晓斌到德国参观世界汽车贸易展会。他们三个人都是第一次出国。为了圆满完成此次出访任务，王总经理委派罗正阳为出访者做出访前的准备。



项目任务

如果你是办公室主任罗正阳，该怎样完成总经理布置的任务？



任务分析

涉外出访不同于国内一般的差旅，因为出国前必须办理一系列的相关证件，包括护照、签证、国际预防接种证书、出入境登记卡、购买机票、购买保险等，还要进行诸多其他的准备，以及出入境手续。那么，如何办理，作为文秘人员应该了解和掌握，否则相关工作无从开展。

办公室主任罗正阳必须了解相关步骤，再到相关部门办理才能顺利圆满地完成工作任务。



相关知识

涉外礼仪在商务活动中规格最高的礼仪活动，涉外差旅能够体现国家、民族和文化，更能体现商务活动者的礼仪，因此涉外差旅有别与一般差旅礼仪，具有针对性和特殊性。

1. 出国的手续

办理出国手续过程中应包括办理护照、办理签证、办理《国际预防接种证书》、办理出境登记卡、购买机票、办理保险等。

(1) 办理护照方法。护照是一个国家的公民出入本国国境和在外旅游或居留时，由本国发给的证明该公民身份的合法证件。凡出国人员均应持有本国政府颁发的护照。如果持照人在国外发生意外，所在国必须依照其所持护照判明其身份和国籍，才能决定如何处理。同样，护照颁发国的驻外机构也要根据护照来决定怎样对其提供帮助或外交保护。

办理护照的方法如下：

① 领取并填写出境申请表，（本人或委托亲友）到户口所在地的公安机关出入境管理部门领取《中国公民出境申请表》，同时携带户口簿、身份证（退休证）或其他户籍证明、有关材料（邀请信、担保书）或介绍信等。

② 办理护照。持上级主管部门的出国任务批件、出国人员政审批件、所去国有关公司的邀请函，以及两寸正面证件照片，办理护照。因公出国人员办理护照到外交部或其授权单位办理，因私出国护照由公安部授权机关办理。

办理护照最好能够提前一些，有时可能因为某些材料不合格而花费更多时间补充材料，所以应预留出一些时间。

等候护照，公安机关的出入境管理部门接受本人所递交的申请表格和相应材料并审核后即可做出是否批准同意申请人的申领护照决定，并一般在 30 日内（地处交通不便偏僻的在 60 天内，加急的一般在一周左右）即可通知申请人。

领取护照。

温馨提示

拿到护照后，要认真检查姓名、出生年月、性别、身份证号等内容。目前我国护照的有效期为 5 年。

(2) 办理签证方法。要由出国人员本人亲自持护照、对方公司邀请信和其他申请签证的材料，到前往国驻我国大使馆或领事馆申办签证；或是委托可靠的签证代办机构（如中国旅行社总社签证代办处）代办；也可以委托发出邀请的公司在其所在国的有关部门办理。

办理签证有时要花费较多时间。有时因为邀请方寄来的文件不合要求，需要重新办理寄来，这样最快也要花半个月。有时赶上大使馆放假（不同国家都有自己特别的假期，如国庆节等），所以办理出国商务旅行在时间上留出余地，尽量提前办理。

小锦囊

就近申请原则

因地域不同，申请者应就近申请，美国有驻成都、广州、上海和沈阳总领事馆，上海、江苏、浙江的申请者应向法国或德国驻上海总领事馆申请。

（3）办理《国际预防接种证书》。该证书俗称“黄皮书”。它是世界卫生组织为了保障出入境人员的身体健康、避免疫病的传播而采取的卫生检疫措施。如果出入境者没带黄皮书，海关卫生检疫人员有权拒绝其出入境。在办理完护照、签证以后，出国人员持单位介绍信到所在地的卫生检疫部门进行检疫和预防接种，接种的疫苗根据所去国的不同、疫情的变化而有所不同。

领到黄皮书后，要认真检查，查看姓名等内容是否与护照、签证上的一致，检疫机关的盖章、医生的签字是否清晰，已接种的疫苗是否记录在案。

（4）出入境登记卡。出境登记卡是护照的重要组成部分。办理完上述手续后，再携带出国人员的护照、签证、户口本、身份证等证件办理临时出国登记手续。

（5）购买飞机票。可通过航空公司进行机票预定，也可联系旅游公司代理机票业务或自行前往航空公司订票。

（6）办理保险。出国人员应通过代理人由保险公司办理有关保险，以便在发生意外事故、医疗、行李丢失等问题时，把损失降到最少。还应购买意外险。

2. 出入境手续

（1）边防检查。

① 在黄线外排队等候进行安检。

② 将登机牌和身份证交给边检人员进行检查，核对无误加盖边检印章。

（2）海关检查。海关将对乘客出境（国）携带物品进行检查，根据规定出境允许携带的货币和物品不得超过：每人限带人民币现金不超过 6000 元；每人限带港币现金不超过 8000 元或每人限带美金现金不超 2000 元；价值 300 元人民币的中成药、价值 1000 元以下人民币的工艺品；免税烟一条；酒一瓶；摄像机、高级照相机必须在海关申报。

（3）安全检查。在安检员引导下，将金属物品、钱包、钥匙、手机、手表及随身携带的物品放置安检员提供的安检盒后，从人身安检区通过，接受安检员的人身安检，安检人员使用金属探测手持物对乘客进行安检，按照由上到下，由前至后的顺序对人身进行安检，乘客

应主动接受并积极配合安检人员检查。安检结束后，乘客整理好随身携带的物品及行李，前往规定的候机室（厅）候机。

小锦囊

合理分配行李物品

可事先将托运和手提行李分开，建议使用带轮子的行李箱，以方便随身携带。大件行李免费托运 20 公斤（超重需自付现金），手提行李不得超过两件，国外个别航空公司只限一件，规格不超过 56cm × 36cm（22 × 12 × 19）为准。

（4）检疫检查。出行人员需持卫生防疫部门颁发的卫生检疫合格证明接受检查。

3. 其他准备

（1）了解时差。出国（境）考察前，应对被考察国家的时间有所了解和熟悉，特别是相对于我国的时差规律，以便于时间的推算。

（2）兑换外币。需要了解考察国家使用的货币和兑换汇率，并兑换部分货币用于方便使用，一般有三种方式：

① 携带现钞。使用方便，手续简单。根据外汇管理局和海关总署的有关规定，境内居民个人携带等值 2000 美元以下的外币现钞出境不需申报，携带等值 2000 美元以上的，需要向银行申领外汇携带证，一般不得携带 10000 美元以上外币现钞出境。但在外币兑换时，现钞的牌价比现汇低，兑换越多吃亏越多，同时携带现金安全也是个问题，现钞不能挂失。

② 旅行支票。作为新的结算工具，旅行支票被旅游者、酒店和银行接受。旅行支票币种多，在很多场合可直接用来消费；面额较高，适合携带数量较大的金额；另外旅行支票的使用也是没用限期的。旅行支票是由国际广泛认可的公司或组织发行。例如：美国运通公司发行的运通旅行支票和 VISA 国际组织发行的 VISA 旅行支票，均可在世界各地使用，即使不能直接消费，很多银行也都可以办理兑现业务。购买旅行支票的手续费一般在 1% 左右，另外持旅行支票在境外消费时，可能要收取一定的手续费。用不完的旅行支票回国兑换时，还要扣除一部分费用。

小锦囊

旅游支票的使用

在支票上签上您的名字，待在境外消费时，在支票的“复签”处再签一次您的名字即可成交。使用旅行支票消费和现金一样，还可以找零。旅行支票和现金最大的不同是，只要携带购买协议，它是可以挂失的。

③ 国际信用卡。国际信用卡提供的服务全面，携带也比较安全，在境外消费可直接刷卡，还可以透支使用。无论是哪个银行发行的信用卡，只要属于国际信用卡组织，比如 VISA 卡或者 MASTERCARD，都可以在不同国家和地区的全部特约商户消费，也可在会员银行办理取现或者在全球标有“PLUS”或“CIRRUS”的 ATM 机上提款使用。无论在哪个国家消费或取现，银行都会按照国际信用卡组织公布的外汇买卖牌价，自动转换成为您所持有信用卡的币种进行结算。您不必顾及签账国家的流通货币，减少外币兑换的损失和麻烦，避免携带大量外币现金的风险，非常的方便。但国际信用卡申领所需时间较长，对申领者审查比较严格，手续比较烦琐。另外，根据信用卡的信用额度和申请者的信用情况，还要缴纳一定保证金，并收取一定的手续费。

(3) 准备礼物。对于考察国家的公司或个人应准备一些具有纪念意义的礼物，比如具有中国传统特色的中国结，既轻巧又便携。

(4) 了解资料。在从事涉外商务活动前，应全面了解和熟悉考察国家的概况，其中包括位置、性质、人口、文化以及礼仪等方面内容。

① 语言。需要学会基本简单的问候语和告别语等常用词语和句子。

② 习惯。需要了解一些考察国家人民的生活习惯和方式，便于沟通和交流。

温馨提示

可以利用互联网提前搜集一些关于考察国家的资料情况。

(5) 准备行装。应于出行前准备好护照、身份证、机票、个人出行用品（包括：毛巾、牙刷、牙膏、茶叶、拖鞋）以及常用必备药品，同时还应携带雨伞、相机等物品。

4. 涉外出行

在涉外出行过程中，一般需要从很多方面规范自身礼仪和言谈举止，特别是从以下三个方面：

(1) 着装。在涉外差旅礼仪中，男士应以穿着正装（西装）为宜，女士应以穿着正装（裙装）为宜，尽量不要随意着装，并佩戴与穿着不适应的服饰，集体考察时应统一佩戴识别标志的徽章。

(2) 交谈。乘坐涉外交通工具时应尽量避免和周围人员进行搭讪，以免因语言表达意思误差造成不必要的麻烦和误会。

小锦囊

巧妙应答

当外方朋友主动和你搭讪而你语言不通时，应先面带微笑回应道：“I am sorry”随后用中文回应：“对不起，我无法理解您的意思”。这样既表达了一种因语言不通无法交流的歉意，也体现了中国作为礼仪之邦的礼仪。

(3) 乘车。涉外乘车礼仪时应遵守交通法规和注意交通安全，乘坐计程车时应注意部分国家左驶的特点，因此等候乘车时应选择好乘车方向和车辆。



实践训练

1. 情景训练

【情景】一天，景苑汽贸公司王总经理准备到英国去考察，交办秘书聂晶去为她办理出国的相关手续，聂晶因为临时有事将办手续的事情委托给了公司秘书袁英明、庞玉鑫，可是袁英明、庞玉鑫并不知道该如何去办理相关手续。

实训要求：

- (1) 如果你是秘书袁英明，你该怎么办？
- (2) 如果你是秘书庞玉鑫，你该怎么办？
- (3) 请演示办理手续的过程。

2. 综合训练

【案例分析】

景苑汽贸公司王总安排秘书聂晶去英国出差，聂晶兑换了英镑和欧元，同时准备好了各种出国的手续和物品，到了英国后，聂晶发现携带的衣服没有正装，无法出席正式的场合，如果你是聂晶，出国前你该做哪些准备？

【综合情景训练】

景苑汽贸公司王总安排秘书聂晶去法国出差，聂晶电话询问同为秘书的李雪到法国出差应该注意哪些礼仪，如果你是秘书李雪，你该如何帮助聂晶呢？

实训要求：

- (1) 讨论：李雪该怎么帮助聂晶？
- (2) 实训：请说明出国时在礼仪方面的注意事项。

知 识 小 结

交通出行成为人们日常生活中必不可少的出行方式。我们要注意驾车出行礼节、乘坐飞机礼节、乘坐火车、轮船及长途车的礼节。

住宿礼仪是外出商务活动中的重要组成部分，虽不属于正式场合的商务活动，但却与商务活动紧密相关。

出差时，要正确处理好上下级关系、男女间关系。

办理出国手续过程中应包括办理护照、办理签证、办理《国际预防接种证书》、办理出境登记卡、购买机票、办理保险等。要办理好出入境手续，包括边防检查、海关检查、安全检查、检疫检查，并做好其他各项准备工作。

模块7

商务活动主持礼仪

学习目标

知识学习目标:

- 了解和掌握商务礼仪主持的一些基本技巧，商务活动的主持及主持人的语言艺术

能力培养目标:

- 能运用商务礼仪主持的基本技巧和基本特征灵活、顺利地主持商务活动

素质拓展目标:

- 使礼仪真正融入到各种商务活动的主持过程中

第1单元

商务活动主持的基本技巧



情景导入

星盛商业集团的业务进一步扩展，旗下的若干家分公司经常要举办一些商务活动，可是，从总公司到分公司都没有比较专业的主持人才，于是，总经理就让刚刚大学毕业不久，在本公司任总经办秘书的吴诗怡主持。而吴诗怡毕竟不是科班出身，虽然举止大方、吐字清晰、表达流利，但总感觉还有不尽如人意的地方。在一次为星盛集团举办的周年庆典活动主持之后，一位出席活动的客人说了这么一句话：“这个主持人相貌不错，吐字清晰，举止得体，就是声音太尖了，有些刺耳。”客人的一句话引起了总经理的注意，他这时才幡然醒悟，原来“不尽如人意”的原因就是这个啊！应该提醒小吴改变发声方法，希望她既是一个称职的秘书，也是一个合格的主持人。于是，总经理找到吴诗怡，说了自己的想法。吴诗怡也意识到了这个问题，她表示自己非常喜欢主持这个工作，也很想学习一些有关主持方面的专业知识，希望能够做一个出色的商务活动主持人。于是，她借阅了许多相关的专业书籍，又经常收听广播、收看电视节目，注意观察和模仿那些专业的播音员、主持人的发声方法。经过一段时间的摸索，总觉得还有些地方不明白，于是，她又跑到大众传媒学院，向专业的播音老师请教。



项目任务

作为一个主持人，应该怎样科学发声才能使声音圆润动听、有感染力？

作为一个商务活动主持人应具备哪些基本素养？



任务分析

商务活动是任何一家企业为扩大影响、推销产品或提高自己的声誉而开展的一种宣传活动，商务活动的成功与否往往会直接关系到企业的生存和发展，因此，每一次对外宣传都应该精心组织，周密安排，以取得最佳效果。商务活动主持人往往直接代表企业形象，无论是衣着妆容，还是言谈举止，都应该得体庄重，恰到好处。

吴诗怡举止大方、吐字清晰、表达流利，这些都是商务活动主持人必备的条件，但由于

发声方法不对，显得有些刺耳，这可能会影响到人们的收听效果，甚至直接影响整个商务活动的效果。因此，她一定要向专业人员学习，经过培训是能够以专业的水准展现在人们面前的。



相关知识

商务礼仪主持的基本技巧有商务礼仪主持人的语言技巧和非语言技巧，语言技巧包括语音、发声、停连、重音、语气和节奏等，非语言技巧包括仪表、姿态和表情等。

1. 商务礼仪主持人的语言技巧

(1) 语音知识。语音是由人的发声器官发出的声音和意义的结合体，是语言的物质外壳。人们用语言表达思想、进行交流时必须凭借语音，语音在社会交际中代表了一定的意义，也就是说无论是说还是听，都离不开语言的本质——语音。

商务主持人的语音知识主要包括声母、韵母、声调、语流音变等，语音学习的基本要求是准确、熟练，从发音及辨正两个方面去努力，不但要动脑，而且要上口，通过反复的实践，加深记忆。

① 声母。一个汉语音节起头的辅音部分是声母，共有 21 个辅音声母和 1 个零声母。

按照发音部位把声母分为七类：

声母分类	声母	发音部位	音节练习：
双唇音	b p m	上下唇	
唇齿音	f	上齿下唇	
舌尖前音	z c s	舌尖、上或下齿背	
舌尖中音	d t n l	舌尖、上齿龈	
舌尖后音	zh ch shr	舌尖、前硬腭	
舌面音	j q x	舌面前部、硬腭	
舌根音	g k h	舌根、软腭	摆布 排炮 偏旁 匹配 埋没 发放 方法 非法 肺腑 复方 栽赃 草丛 苍翠 速算 僧俗 带动 贪图 男女 流露 岭南 战争 查抄 山水 荏苒 融入 积极 亲切 群情 现象 艰巨 规格 改革 开课 海河 祸患

小锦囊

注意分辨容易混淆的声母

声母发音中要区分h与f，n与l，zcs与 zh、ch、sh、r，z、c、s与j、q、x、zh、ch、sh与j、q、x的不同发音。

② 韵母。汉语音节中声母以后的部分是韵母。共有 39 个韵母，按语音结构分为单韵母、

复韵母、鼻韵母三类。

分类	组 成	组 成 特 点	发 音 特 点	其他特点
单韵母	a、o、e、i、u、ü、ê -I（前）、-i（后）、er	7个舌面元音韵母和三个特殊元音韵母	舌位和口形始终保持不变	
复韵母	ai、ei、ao、ou、 ia、ie、ua、uo、ue iao、iou、uai、uei	由两个或三个元音组成的韵母	从一个元音的舌位逐渐滑动到另一个元音的舌位	
鼻韵母	an、en、in、ian、uan、üan、uen、ün、 ang、eng、ing、iang、uang、ueng、ong、 iong	由1个或2个元音和鼻辅音组成的韵母	由发元音的舌位逐渐转化为发鼻辅音的状态，最后用不除阻的鼻音收尾	鼻辅音 n 或 ng 作鼻韵母的韵尾

温馨提示

韵母中发音最响亮清晰、开口度最大的那个元音是韵腹（不可少），它前面的元音是韵头（也可以没有），后面的音素是韵尾（也可以没有）。发音时韵腹的开口度要到位，这样可以带动其他元音的发音。

③ 声调。汉语音节固有的、有区别意义的声音的高低升降变化叫声调。

调类	调值	特点	例字
阴平	55	起音高一路平	音 春 天
阳平	35	由中到高往上升	阳 娘 盘
上声	214	先降后升曲折型	赏 抢 蠢
去声	51	高起猛降到底层	例 胜 去

采用五度标记法标记调值，即声调的实际读法。

温馨提示

音乐中音阶的移动变化是跳跃式的，而声调的音高变化是逐渐滑动的。

④ 语流音变。在语流中，由于相邻音节、相邻音素的互相影响，一些音节中的声母、韵母或声调会发生变化的现象叫语流音变。普通话中最典型的音变现象有轻声、儿化、变调、语气词“啊”的变读等。

a. 轻声。普通话每个音节都有一定的声调。在一定的语言环境下，有的音节常常失去原来的声调，念成又短又轻的调子，叫轻声。

轻声音节的音高取决于前一个音节声调的高低：上声音节后面的轻声较高，阴平、阳平音节后面的轻声较低，去声音节后面的轻声最低。

普通话语音读轻声的情况：

- 助词“的、地、得、着、了、过”等：哭了、笑着、我的、走过；
- 语气词“吧、吗、呢、啊”等：还好吧、行啊、是谁呢；
- 名词的后缀“子、头、们”等：凳子、石头、我们；
- 叠音词的第二个音节，双音节重叠形容词的第一音节重叠部分：框框、说说、漂漂亮亮、客客气气、热热闹闹；
- 表示趋向的动词、方位词：下去、进来、右边、前面；
- 习惯读轻声的词语：窗户、云彩、聪明、先生、学生。

温馨提示

轻声一般不出现在词或句子开头，轻声音节总是出现在其他音节后面，或是夹在词语中间。

b. 儿化。后缀“儿”不自成音节，而是同前面的音节合在一起，使前一个音节的韵母成为卷舌韵母的语音现象。

儿化的积极作用：

- 表示喜爱、亲切的情感：小孩儿、红红的小脸蛋儿；
- 表示小或少的意思：一点儿、一会儿、一袋儿；
- 区分词性：画（动词）与画儿（名词）；
- 区分词义：头（脑袋）与头儿（领头者）。

小锦囊

儿化韵的拼写与发音

儿化韵的拼写，只在音节末尾加一个卷舌符号r即可。儿化韵的发音是在前面韵母的主要元音上附加一个卷舌动作，使韵母带上卷舌的声音。

c. 变调。音节连续时，相邻音节的声调发生变化的现象叫做变调。主要有上声变调、“一”、“不”的变调。

上声的变调：

- 上声在阴、阳、去声前读半上：广播、感情、理论；
- 上声在上声前读阳平：美好、窈窕、粉笔；
- 三个上声相连：前面两个音节联系紧密或三个字并列，前两个音节变为阳平：演讲稿、洗脸水、甲乙丙、好懒散。

后面两个音节联系紧密，第一个音节变为半上，第二个音节变为阳平：好厂长、纸老虎；

● 三个以上的上声音节相连，按词语划分两个字或三个字一节，再按照上述方法去变调：
请给我 | 买把 | 小雨伞。

● 上声在轻声音节前的变调：

上声在本调为非上声的轻声音节前读半上：老实、脑袋；

上声在本调为上声的轻声音节前读半上或阳平：奶奶、姐姐、耳朵、把手、哪里、走走。

“一”的变调：

“一”念本调阴平的情况：单念、表示序数词、在词句末尾时。如：一、第一、始终如一、一来二去。

● 在去声前念阳平：一定、一切、一会儿；

● 在非去声前念去声：一心、一群、一起；

● 夹在重叠词中间念轻声：试一试、尝一尝。

“不”的变调：

“不”念本调去声的情况：单念、词句末尾、在非去声音节前时。如：不、我决不、不哭、不行、不想、不即不离。

● 在去声音节前读阳平：不是、不去；

● 在词语中间读轻声：信不信、了不起。

温馨提示

变调的音节在书写拼音时除了轻声不标声调，其余的变调音节都标本调。

d. “啊”的变读。“啊”作为感叹词用在句前时发“ɑ”的声音，用以表达语气感情，作为语气助词，用在句尾时，由于受前面音节末尾音素的影响，会发生不同的音变现象。

“啊”前面音节收尾音素	“啊”的音变	汉字书写	练习
u(包括ao、iao)	wa	“啊”或“哇”	跳舞啊、真好啊
N	na	“啊”或“哪”	好人啊、小心啊
Ng	nga	啊	真行啊、凶啊
-i (后)、er	ra	啊	老师啊、悦耳啊、没事儿啊
-i (前)	za	啊	几次啊、真丝啊
a、o、e、ê、i、ü (不包括ao、iao)	ya	“啊”或“呀”	回家啊、稀奇啊、下雨啊

小锦囊

“啊”变读的发音

“啊”变读的发音，都是顺着上一个音节收尾音素的口形发出，用最省力的动作发出最好听的声音。

(2) 科学发声的知识。掌握科学的发声技巧并熟练运用，可以使气息通畅、持久、变化自如，使声音宽松、有弹性、有力度，使唇齿灵活，从而语言更有感染力和表现力。主持人科学的发声技巧主要把握以下几个方面：

① 呼吸控制。气息是发声的动力，是声音的支撑，是有声语言表达的重要手段。气息运用得正确与否，决定了声音的好坏。也就是说，只有获得了灵活有力的气息状态，才能发出理想的声音。所以，主持人应把气息的训练放在发声技巧训练的首位。

a. 胸腹联合式呼吸法。主持人科学的呼吸方法是胸腹联合式呼吸法，其要领是：

- 吸气：如闻花香，腹部放松，吸气时腰带周围和腹部都有膨胀的感觉，胸廓扩张，口鼻同时迅速无声地吸气。

- 呼气：呼气时要保持腰部膨胀的感觉，即保持住吸气时的膨胀状态，随着发声，气息徐徐而出。

- 换气：随着气息的徐徐呼出，腰带周围和两肋微微收缩，感到需要换气时，口鼻都打开，气息自然而然就进来了。有三种换气形式：偷气——快速无声的补气；抢气——为了表达的需要，不顾有没有吸气声；就气——为了使语句意思表达完整，用体内余气把句子表达完。

温馨提示

不要把体内气都用尽了才换气，要留有余地。

b. 胸腹联合式呼吸法的训练。训练的目的：找到发声时腰带周围膨胀并能保持膨胀的感觉，掌握腹部灵活弹动的技巧，练习呼气的持久性。

- 快速吸气感受及练习：突然看到远处一个很久不见的朋友，想喊住她：“李强——”

- 慢呼练习：快速吸气后，保持膨胀5秒左右后发“丝”音，感受发“丝”的一刹那，腰带周围再膨胀一下，像发“丝”过程中仍然保持膨胀的感觉，反复练习。

- 换气练习：感觉体内气息不够了，就打开口鼻，快速吸气，继续慢呼动作。

- 弹动练习：小声但有力地发“嘿”、“哈”或喊操“一二一！一二一！一二一！”感受腹部灵活弹动状态，训练腹部肌肉力量，反复练习。

- 数葫芦、数枣：不换气一直往下数，练习气息持久；每数一个或几个换气，练习换气

的灵活性。

- 锻炼腹部肌肉：仰卧起坐、俯卧撑、引体向上等。
 - 日常说话，坚持用胸腹联合式呼吸法：使生活中的呼吸状态与主持时的呼吸状态统一起来，持之以恒，使科学呼吸下意识的自动化，呼吸就能纵控自如。
 - ② 口腔控制。主持人吐字应该准确清晰、圆润饱满。吐字归音是使字音清楚、准确、完整、饱满的传统发音手段。
 - a. 吐字归音出字、立字、归音三过程的要领。
 - 出字——对字头的处理，字头包括声母和韵头。要求是出字有力，刁住弹出，使吐字清晰有力。零声母前的“附加”字头也要做到出字有力。
 - 立字——对字腹的处理，字腹即韵腹。要求是立字饱满，拉开立起。字腹一般是开口度较大的元音，口腔开度到位，音节发音饱满圆润。
 - 归音——对字尾的处理，要求是字尾归音弱收到位，趋向鲜明。弱收是发音渐弱趋止，到位是尾音应归到应到达的位置。
 - 枣核形
- 字头、字腹、字尾俱全的音节吐字的状态是：字头刁住弹出、字腹拉开立起、字尾弱收到位，合起来是一个中间大两头小的“枣核形”，整个字音的发音过程是滑动的，有整体感。如图 7.1 所示。

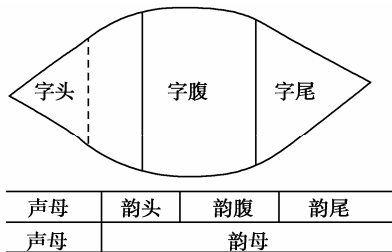


图 7.1 枣核形发音图

- b. 咬字器官互相配合的要领。字音主要是由咬字器官配合发出的，所以要熟悉咬字器官，并能控制咬字器官。要领是四个字：打、挺、提、松。
 - 打——打开口腔，打开提起双侧上后牙槽，加大口腔开度，丰富口腔共鸣，为字音的拉开立起创造条件。
 - 挺——挺起软腭，就是抬起上腭后部的动作，可以加大口腔后部的空间，减少气流过多进入鼻腔，避免鼻音。
 - 提——提颧肌，使颧肌稍有紧张的感觉，使口腔前部及上颚顶部有展宽的感觉，上唇贴住上齿，使吐字清晰、明亮。
 - 松——放松下巴，也是为了打开口腔，下巴不放松会造成发声紧张吃力易疲劳。

c. 口部操。

● 唇的练习

喷——双唇打响；咧——双唇紧闭尽力向前噘起；撇——双唇紧闭向左右上下歪、抬；绕——双唇紧闭左右转圈。

● 舌的练习

刮舌、顶舌、伸舌、绕舌、立舌、舌打响等。

③ 共鸣控制。学会共鸣，发声才能到较高的境界，主持人要掌握“以口腔共鸣为主，胸腔共鸣为基础”的声道共鸣方式。

a. 口腔共鸣为主。语言传播，准确、清晰是第一位，所有的字音都是形成于口腔，能否保证语言清晰，口腔共鸣非常重要。所以，要充分发挥口腔共鸣的作用，提高声音的质量，口腔共鸣的控制就是要充分打开口腔，增强共鸣效果，即上面讲到的咬字器官控制四字要领的把握。

b. 胸腔共鸣为基础。胸腔共鸣可以使声音浑厚结实、朴实大方，但胸音成分不能过多，否则会使字音混浊不清。

④ 情、声、气结合。

a. 主持人发声中的情声气。

情——在主持过程中，服务于主持目的、由具体话题引发的、由有声语言表达出来的始终运动着的情感。情是我们进行主持创作活动的依托。

声——主持人依据话题，使用发声器官，运用语言表达技巧所发出的、经过了科学训练后的规范化的、艺术化的有声语言。

气——主持人使用胸腹联合式呼吸法所获得的发声动力。

b. 情、声、气的关系。情是依托，是内涵；声是载体，是形式；气是动力，是基础。气随情动，声随情出，气生于情而融于声。

c. 情、声、气的结合。主持人在主持创作活动的过程中，声音是唯一的或是很重要的一部分表现形式。情要通过声音和气息才能表达出来。我们主持人发声时，情、声、气结合所追求的境界应该是：情声气交融，主客观高度统一。

⑤ 发声器官的保护。

a. 锻炼身体，增强体质：身体的抵抗力增强，感冒不能趁虚而入，避免嗓子受到伤害。

b. 充足的睡眠：有了充足而旺盛的精力，才可能有铿锵有力的声音。

c. 用声保护，控制情绪：生活中过分的情绪表现或突然的大喊大叫都对嗓子不利，主持人要尽量避免。

d. 饮食保护：多吃对嗓子保护有益的食品，如苹果、柿子、绿豆等，少吃对嗓子有害的食品，如辣椒、大蒜等刺激性较强的东西。

(3) 停连。停是停顿，连是连接，停连是有声语言的标点符号。在有声语言的表达中，停连常常是同时存在的，有停顿、有连接才能更好地传神达意。

① 停连的作用。

a. 生理需要：一口气说完一个话题是不行的，也是不可能的，句子间、层次间一定要换气，要调节声音，休息唇舌等。

b. 心理需要：利用停连准确、鲜明、充分地表达思想感情。思想感情的运动需要在哪里停、连就要在哪里停、连。

停连的生理需要要服从心理需要，千万不要因停断情。停顿处理得好，可以起到“此处无声胜有声”的作用。

② 停连的位置和时间。在停连的位置和时间上，没有万能的公式，因为语言艺术的生命力在于变化，总的原则是：根据稿件内容和内心情感的需要，参考标点符号，做停连处理。

③ 停连的方法。

停连的方法有扬停和落停，直连和曲连。

扬停——句尾语势上扬或平着走。

落停——句尾语势往下落。

直连——紧密相连。

曲连——藕断丝连，悠悠向前。

④ 停连中应注意的问题。

a. 不要见标点符号就停。

b. 不要没标点符号就不敢停。

c. 不要断错句。

温馨提示

停连仅仅是多种表达技巧中的一种，有声语言的表达是多种表达技巧的综合运用，它们是同时起作用的。

(4) 重音。重音是句子中需要着重强调的词或词组。

① 重音的作用。突出地、明晰地表达语句目的和鲜明地表达思想感情。

② 重音的确定。一个句子的重音放在什么位置，取决于说话的目的，我们用“我爱这个工作”这句话为例来说明。

我爱这个工作。(谁爱这个工作)

我爱这个工作。(爱不爱这个工作)

我爱这个工作。(爱哪个工作)

我爱这个工作。(爱这个什么)

③ 重音的表达。运用对比的手法显现重音：虚实对比、轻重对比、高低对比、明暗对比、快慢对比……常常几种方法综合运用。

④ 注意事项。

- a. 克服习惯重音：完全按照个人习惯，不管语句目的的习惯重音一定要克服。
- b. 克服重音多，淹没语句目的的习惯，重音多则没重音。
- c. 不能把重音与轻重格式等同。

(5) 语气。能够表达说话人思想感情的语句的声音形式叫语气，也叫语调。语句蕴涵的情感和语句的声音形式是密不可分的，同一句话，说话人情感不同，说出来的声调当然也就不同了。

① 语气的作用：表达语句的感情色彩和分量，使表达形象、生动、感人。

② 语气的情感。语句所包含的喜、怒、哀、乐、爱、恶、欲等各方面的具体性质是情感的色彩，把握语句的情感色彩要以句子为单位。情感的强度是情感的分量，情感的表达色彩要分明，分量要适度。如：喜——有窃喜、暗喜、沾沾自喜、喜出望外、狂喜等，同一类情感，态度和浓淡程度是不同的。

③ 语气的声音形式。语气的声音形式是语气的躯体，语气的感情色彩和分量就是通过恰当的声音形式来体现的。所以，我们表达时要综合运用口腔状态、气息状态、多种声音要素的变化，如高低、轻重、虚实、明暗等各方面的变化，来表达不同的思想感情，不能单一化、程式化。例如：“你真好看啊”这句话在表达时，由衷赞扬与讥讽嘲弄的感情色彩时声音形式是不同的：由衷赞扬时，声音形式是气徐声柔；讥讽嘲弄时，声音形式是气浮声跳。

小锦囊

情感支配声音

一定要用情感来支配声音，不同情感的句子应该用不同的声音来表达的，任何时候都不要把声音形式框死了，要在具体的语境中把握语气的特点。

(6) 节奏。

① 什么是节奏。一切交替出现的、有一定规律的有序运动都可以形成节奏，如：大自然中春夏秋冬周而复始的变化是节奏，大海的潮涨潮落是节奏……人体心脏的规律跳动、呼吸运动等都是节奏。

有声语言的节奏——有声语言中抑扬顿挫、轻重缓急的回环往复。

节奏要从全篇去把握。

抑扬——音高的变化，声高是扬，声低是抑，高低是相对的，在对比中显现。

顿挫——声音间歇的长短，间歇长为停顿，间歇短为稍挫，顿挫是思想感情的延续，要做到声断情不断。

轻重——声音强弱的变化。

缓急——语句速度的快慢变化和语节内音节的疏密变化。

全篇的节奏由全篇的抑扬、顿挫、轻重、缓急构成。

② 节奏的作用。

- a. 使语言产生美感。凌乱的节奏是不美的。
- b. 使语言表达生动。节奏是强调对比变化的，有对比，有变化，才能不刻板，不僵化，才会自然生动，打动人心。
- c. 不同的节奏能引起人们不同的情感。如：战鼓——让人振奋，昂扬；少儿鼓乐队——给人单纯、稚气、生机的感觉。

③ 节奏的类型。分析全篇节奏，有六种节奏类型：

高亢型、低沉型、紧张型、舒缓型、轻快型、凝重型。

④ 运用节奏的方法。

- a. 欲抑先扬，欲扬先抑；
- b. 欲停先连，欲连先停；
- c. 欲轻先重，欲重先轻；
- d. 欲快先慢，欲慢先快。

温馨提示

四种方法要综合运用，不要单一使用，核心是对比和变化，要变化自如，纵控有度。

2. 商务主持人的非语言技巧

在交际中，伴随着有声语言，人们经常会使用一些非语言的因素来帮助表情达意，这些非语言因素包括：仪表、姿态和表情等。

(1) 仪表。包括主持人的化妆、发型和服饰等几方面的因素。

① 化妆。面容化妆不仅是自身仪容美的享受需要，还是礼仪主持人工作的需要，主持人要根据所主持活动的内容、性质、规模、正式与非正式的程度，来决定化妆的浓淡。

商务活动不同于其他主持人装扮，要体现大方、得体、优雅的职场形象。因此，化妆也应该是清新淡雅、自然光亮。越正式的活动，越不要浓妆艳抹。

② 发型。发型选择的总原则是：符合主持活动的内容、符合自己的职业特点，也要与年龄、脸型、体型、气质、服饰、环境等因素结合起来，体现美观、大方、得体的要求。

③ 服饰。主持人要根据主持节目的时间、地点和目的来选择服饰。如：白天的会议与晚会的服饰，参加会议应该穿职业正装，晚会就穿晚装。服饰要与场合协调，参加公务活动的服饰应该是庄重的；社交场合的服饰应该是典雅、时尚的。所以，商务会议应该是正装出席，联谊活动就可以选择时装、礼服等服饰。

(2) 姿态。主持人行姿的运用要以生活化为好，防止表演的成分，根据所主持节目的不同，选择采取轻快步伐或是沉稳的步伐等。

主持人的手势语汇非常丰富，也很有讲究，总的原则是简练、不要太多。

① 主持人在自然情况下双手可以自然下垂，偶尔变换，辅以手势动作，显得轻松、自然、有风度。

② 如果主持人使用手持话筒，通常用左手拿话筒，右手做手势，如果是用微型无线话筒，可以别在衣服上，两只手便可以自由地做手势了。

温馨提示

主持人的手势应该是伴随着语言的过程十分自然的一种动作。主持人的手势一定不要过分表演化，要真实自然。

(3) 表情。表情是人类最主要的一种非语言因素，也是主持人最主要的非言语技巧。主持人平时要注意多观察、多积累，做到用恰当的非言语技巧去传情达意。眼睛特别重要，每一个眼神都配合着有声语言，它能够表达语言能表达的思想感情，甚至是语言难以表达的思想感情。所以，主持人一定要注意自己的目光，一定要看着你的观众，和观众交流。



实践训练

1. 单项训练

(1) 音节练习。

海防 浮华 紧张 倾城 数学 救灾 索性 杂志 振作 擦车 揣测 乱草 撒手 哨所 纳凉
四十 老农 凌虐 男女 南岭 烂漫 浪漫 清真 成本 频繁 信誉 心情 灵敏 简直 罐装 稳重
寻机 军用 拥军 窈窕 勉强 坎坷 哪里 走走 奶奶 猩猩 一会儿 了不起 试一试

(2) 四音节练习。

要求：夸张练习

百炼成钢 暴风骤雨 排山倒海 满园春色 发奋图强 大快人心 谈笑风生 鸟语花香
老当益壮 盖世无双 豪言壮语 千军万马 喜笑颜开 辗转反侧 山水相连 人才辈出
赞不绝口 沧海一粟 所向披靡 一唱一和 一毛不拔 不偏不倚 不卑不亢 一窍不通

(3) 绕口令练习。

要求：不要首先就求快，要先准后快

① 八百标兵奔北坡，炮兵并排北边跑，炮兵怕把标兵碰，标兵怕碰炮兵炮。

② 粉红墙上画凤凰，凤凰画在粉红墙，红凤凰，黄凤凰，粉红凤凰花凤凰。

③ 山前有 44 棵涩柿子树，山后有 44 只石狮子，山前的 44 棵涩柿子树涩死了山后的 44

只石狮子，山后的 44 只石狮子咬死了山前的 44 棵涩柿子树。

④ 稀奇稀奇真稀奇，麻雀踩死老母鸡，蚂蚁身长三尺七，七十七岁的老头儿躺在摇篮里。

⑤ 调到敌岛打特盗，特盗太刁投短刀。挡推顶打短刀掉，踏盗得刀盗打倒。

⑥ 哥挎瓜筐过宽沟，赶快过沟看怪狗，光看怪狗瓜筐扣，瓜滚筐空哥怪狗。

⑦ 牛郎年年恋刘娘，刘娘连连念牛郎，牛郎恋刘娘，刘娘恋牛郎，郎恋娘来娘念郎。

⑧ 十字路口红绿灯，红黄绿灯分的清，红灯停绿灯行，行停停行看灯明。

⑨ 天上日头，嘴里舌头，地上石头，桌上纸头儿，手掌指头，树上枝头。

⑩ 有个小孩儿叫小兰儿，挑着水桶上庙台儿，摔了个跟头儿拣了个钱儿，又打醋又买盐儿，还买了个小饭碗儿。小饭碗儿，真好玩儿，红花儿绿叶儿镶金边儿，中间儿还有个小红点儿。

⑪ 啪啪啪，谁啊？张果老啊！怎么不进来啊？怕狗咬啊。衣兜里兜着什么啊？大酸枣啊。你怎么不吃啊？怕牙倒啊。咯吱窝里夹着什么啊？破棉袄啊。怎么不穿上啊？怕虱子咬啊。怎么不叫你老伴儿拿拿啊？老伴儿死了。你怎么不哭啊？盒儿啊，罐儿啊，我的老伴儿啊。

（4）诗词练习。

① 《声母歌》春日起每早，采桑惊啼鸟。风过扑鼻香，花开落知多少。

② 《黄鹤楼》昔人已乘黄鹤去，此地空余黄鹤楼。黄鹤一去不复返，白云千载空悠悠。晴川历历汉阳树，芳草萋萋鹦鹉洲。日暮乡关何处是，烟波江上使人愁。

③ 《过零丁洋》辛苦遭逢起一经，干戈寥落四周星。山河破碎风飘絮，身世沉浮雨打萍。惶恐滩头说惶恐，零丁洋里叹零丁。人生自古谁无死，留取丹心照汗青。

（5）重音练习。用强调下面句子的不同部分来练习重音。

① 她是多么聪明的孩子啊！

② 日本人是“笨”，但关键是人家知道自己“笨”，并设计了一套适合于“笨”人的“笨”办法。

③ 不缺少名牌服装，不缺少电子宠物，不缺少麦当劳快餐，不缺少祖辈父辈双重呵护的孩子们，偏偏缺少适合他们的歌曲。

④ 如果你是一个人，我可不可以跟你聊聊？

（6）停连训练。

① 你说不过他也得说。

② 关于民主、和平、统一解决朝鲜问题的立场。

③ 出席大会并在主席台就座的著名科学家和科协领导成员有茅以升、钱学森、裴力生、张维、林兰英、杨显东、钱三强、金善宝、王顺同。

④ 请听电影“飞吧，足球”插曲。

⑤ 要充分兼顾青年的工作、学习和娱乐、体育、休息两个方面。

⑥ 坚持发展是硬道理的思想不动摇。

(7) 语气练习。

① 看! 漫山遍野的紫罗兰汇成了花的海洋。(如欣喜的、冷漠的语气)

② 你可真好看啊!(如赞扬的、嘲讽的、害怕的语气)

(8) 节奏练习。

① 真好, 朋友送我一队珍珠鸟。(轻快型)

② 暖国的雨, 向来没有变过冰冷的坚硬的灿烂的雪花。(舒缓型)

③ 这时候, 敌人把四个团兵力完全集中起来, 向我军反扑, 打得很激烈。(紧张型)。

④ 邻居们把她抬上车时, 她还在大口大口地吐着鲜血。(低沉型)

⑤ ——让暴风雨来得更猛烈些吧!(高亢型)

⑥ 在山西水文县, 一个叫做云周西村的地方, 上个月 12 号, 有一个 17 岁的女共产党员刘胡兰, 被阎锡山匪军杀害了。(凝重型)

(9) 微笑训练。

(10) 化妆练习。

(11) 服饰搭配练习。

2. 综合训练

【综合情景训练】

总公司的主持人专业培训进入到了尾声, 决定举行一个专业汇报演出, 一是为了增进友谊, 二是为了促进大家对学习的兴趣, 三是考查大家对主持人基本技巧的掌握情况。于是, 学员们绞尽脑汁地想招, 怎么样在自己的节目中既体现自己对语音、发声、表达和仪容、表情等的把握, 又使自己的节目有看头、有亮点、吸引人。

实训要求:

(1) 角色扮演, 互评、自评。

(2) 多次演练, 挑选出表演出色的两个组在班上彩排表演。

第2单元

商务活动的主持



情景导入

星盛大世界服装公司下周要与同属总公司的兄弟公司——星盛大酒店举行联谊会, 公司老总把这次联谊会的主持任务交给了刚刚从总公司培训回来的秘书张蓉和干事郑重两个人。

张蓉虽然在总公司参加了商务活动主持人的培训，经多名外聘专家授课，又由总经办秘书吴诗怡作训练指导，并协助主持过几次商务活动，但真正完全由自己主持，这还是第一次。而干事郑重从未参加过培训，所以他们心里有些忐忑不安。



项目任务

如果你是秘书张蓉或干事郑重，你该怎样主持这场联谊会呢？



任务分析

作为联谊会的主持人应该具备良好的口头语言表达能力和一定的表演才能，还要能根据节目和现场观众的不同进行不同的设计，并与合作者默契配合，有效地控制联谊会现场。

张蓉参加过相关培训，但还缺乏主持经验，而郑重则没有任何相关知识与经验。这就要求他们两个首先做出符合这次联谊会特点的总体设计与策划，同时张蓉还要向郑重介绍一些主持联谊会的相关知识，再反复练习与磨合，才能顺利完成这次联谊活动的主持任务。



相关知识

从会议主持、仪式主持、晚会主持三个方面介绍商务活动的主持。

1. 会议主持（包括商务会议、洽谈会和茶话会）

（1）商务会议主持。会议主持人是负责主持会议的人，主持会议应与自己的身份相符。

① 主持人的礼仪要求。主持人的服饰、仪容、姿势和发言等都要符合身份，要自然大方。应着工作装；女士化工作淡妆，男士要把胡须剃干净；主持人要沉稳、自信地走入主持位置；整个会议过程中，主持人的姿势、谈吐都要表现得令人信服。

② 主持过程。

a. 自信地走上主席台——观众对你的初步印象决定了你是否是一名受欢迎的主持人，你自信而果断地走向主席台，是主持非常重要的第一步。

b. 主持前的片刻停顿——在主持人主持演讲之前，先用几秒钟的时间审视一下会场的观众，这是非常有必要的。观众会把目光集中在主持人身上，注意力也就过来了。

c. 准时宣布会议开始——准时不仅是一种美德，而且还能显示出会议的重要性。

d. 精彩的开场白——开场白简洁、幽默、贴切是会议轻松、愉快、吸引人的前提。

e. 主持过程中的表达——可以变换说话的语速，保持适当的停顿，注意强调重点。详细阐述观点和计划时，要使你的语言充满乐观情绪。

f. 让观众参与——一个成功的主持人是能与观众互动的，也就是能让你的观众参与到你要讨论的话题中来。与观众沟通越多，得到的支持也就越多。

g. 学会倾听——善于倾听是主持人必备的基本功。

h. 主持人的控场能力——主持人要根据会议的主题引导别人发言，使会议不空场、不冷场。说服他人的能力也是非常重要的。如：当批评或反对意见出现时，甚至离题万里的建议出现时，主持人要能纵控自如，想办法将大家的注意力拉回到主题上来。

i. 结束语——正点散会，会议最后的结束语也是不容忽视的。

小锦囊

主持人要口齿清楚，内容明确，能够把握会议进程的缓急，思维要敏捷，善于引导并能够及时穿插，才能使会议不冷场。

【案例1】:

背景：星盛凯丽服装公司讨论新产品推介的会议

主持人：（会议准时开始）各位，今天我们会议的目的是讨论我们公司的新产品的推介工作。

主持人：首先请服装设计部的肖经理给我们展示、介绍将要推介的服装新款。

主持人：谢谢肖经理。我们现在来讨论这些服装的推介途径。

主持人：好的，谢谢各位。对刚才我们讨论的结果，请财务部门今天下班前做出财务预算。宣传部着手宣传工作。

主持人：会议取得圆满成功，感谢各位高效率的工作作风，散会。

（2）洽谈会的主持。

① 主持人的礼仪要求。洽谈会的主持人在礼仪上有严格的要求和统一的规定，主持人既要重语言，又要懂礼貌、讲礼仪。男士应当理发、剃胡须、吹头发，穿正式的礼仪服装，深色西装，素色或素条纹领带，深色袜子和黑色系带皮鞋；女士要选择端庄、素雅的造型，化淡妆，穿深色西装套裙，肉色长筒袜，黑色高跟或半高跟皮鞋。如果是两名主持人搭档主持，要注意主持人之间服饰的协调。

② 主持人的充分准备。

a. 知己知彼，百战不殆——在洽谈之前，对对手应有充分的了解，这样在洽谈中就能够扬长避短，取得更好的成绩。

b. 熟悉洽谈会的程序——研究洽谈的常规程序及灵活变化，以便在洽谈过程中胸有成竹，处变不惊。

c. 掌握洽谈策略——主持人要依靠对洽谈策略的灵活运用使洽谈取得成功，熟识策略，知道谈判术语。

d. 充分演练——主持人对自己的主持稿应反复审核，充分模拟演练，使之精益求精。

③ 主持原则。

a. 互相尊重的原则。主持人在洽谈会的整个过程中，要始终礼敬对方；主持人要面带微笑，文明礼貌，态度诚恳，彬彬有礼，这样有助于消除对方的反感、漠视、甚至抵触情绪，这种“绅士风度”或者“淑女风范”，有助于赢得你的对手的好感和尊重，反之，则会给自己增添阻力和障碍，所以，主持人要维护好现场气氛。

b. 关系平等的原则。洽谈各方要关系平等，互相尊重，不能以势压人，以大欺小。在洽谈中要相互商量，达成一致，营造公开、公平、公正的竞争局面。

c. 互利互惠的原则。主持人在洽谈中不能偏向任何一方，要让洽谈的有关各方互利互惠，各取所需，利益均沾，共同胜利。

d. 存在差异的原则。主持人要清楚，洽谈会上，要获得和维护自身的利益，必定会有在某种程度上的妥协，这种妥协并不是对等的，只要尽最大努力争取到了各自的最大利益，就是可以接受的，主持人不能一味地“和稀泥”。

e. 主持理智的原则。在洽谈会上，双方的价值观等会存在分歧，主持人一定要把对人和对事区别开来，重点放在洽谈的内容上，不能意气用事；要在洽谈的方针、技巧、策略上花工夫，心思不能用在别的见不得阳光的地方，这样才能名正言顺地获得成功。

④ 主持过程。

a. 相互认识——主持人要努力制造一种轻松、愉快的气氛，进而形成一个彼此信任、相互合作的洽谈气氛。

b. 相互了解——主持人可以适当采取简短、明确、感情色彩比较浓厚的语言，有利于营造洽谈所需要的一致性气氛。

c. 讨价还价——不要想着一方胜于一方，一方强于一方，而要利用给与取、施与受的原则，找出双方能妥协的范围。

d. 适当让步——必要时在某些方面要做出适当让步，以满足对方的一些要求。在这些方面的让步，就要在其他方面得到相应的补偿。

e. 签订合同——达成共识后，签订协议，通过合同的形式来确立、变更、终止双方的权利义务关系。

（3）茶话会的主持。

① 茶话会的礼仪。主持人要清楚召开茶话会有应遵守的礼仪规范，这些内容包括：主题、来宾、场所、时间、座次和茶点等。

a. 主题——茶话会的中心议题。以联谊为主题的茶话会，是为了联络主办单位与与会者的感情，增进友谊；以娱乐为主题的茶话会，以现场参与者即兴进行文娱活动或文娱节目表演的方式，增加热烈和喜庆的气氛；以专题为主题的茶话会，是主办方为了某些专门的问题收集反映、听取见解、或与相关人士对话等而召开的。

- b. 来宾——根据主题邀请来宾，确定主要与会者。
- c. 场所——根据主题和来宾选择合适的场所，兼顾考虑花费、服务、周边环境和与会者的交通等。
- d. 时间——茶话会的时间选择的恰当是茶话会产生应有效应的重要条件。
- e. 座次——座次安排的目的是便于大家活动，所以，茶话会不要求排座次，不摆与会者的名签。
- f. 茶点——茶话会重点在“说”不在“吃”，精心准备与会者的茶叶和茶具，再准备一些点心、水果或小吃。

② 现场发言时主持人要控场。

- a. 示范作用——为了让与会者在现场发言时表现得体，主持人的示范作用很重要。主持人发言要口齿清楚、语速适中、神态自然、用语文明，不随便打断别人的发言，不与人争抢发言等。
- b. 引导作用——主持人在现场要能审时度势，因势利导地引导大家发言，从而控制整个会议的全局。冷场时，主持人要及时引出话题；有人争执时，主持人要想办法阻止；有人跑题时，主持人要使其转换话题等。

③ 主持茶话会的过程。

- a. 宣布茶话会正式开始；
- b. 主办方主要负责人发言；
- c. 现场与会者发言；
- d. 主持人总结。

2. 商务典礼主持（包括签约仪式、开业仪式、剪彩仪式、庆典仪式）

（1）签约仪式的主持。

① 签约仪式的准备。

- a. 准备好合同文本——主方负责准备待签的合同文本，确定使用的文字，并以精美的白纸印制，按大八开规格装订，封面要用高档质料，如：金属、真皮、软木等。
- b. 确定好参加人员——按照签字人员的条件，确定参加人员。
- c. 布置好签字厅——签字厅布置总的要求是庄重、整洁、清静。
- d. 安排好座次——最能体现礼遇高低的座次问题要认真对待。

● 主席式

主席式的座次适用于多方签字。签字桌要横放，签字席面对正门。但签字席只设一个，其他各方人员，都背对正门、面向签字席就座。正式签字时，各方签字人以一定的顺序依次走到签字席就座签字。签字之后，再退回原座。如图 7.2 所示。

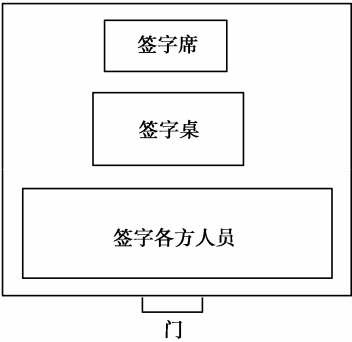


图 7.2 主席式签约

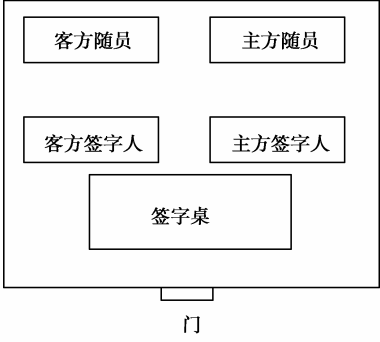


图 7.3 并列式签约

● 并列式

并列式的座次是最常见的一种签字排列方式。签字桌面门横放，双方人员并排排列，双方签字人员居中面门而坐，主方居左，客方居右。如图 7.3 所示。

● 相对式

相对式也是常见的一种签字排座方式。与并列式不同的是，把双方随员席移到了签字人的对面。如图 7.4 所示。

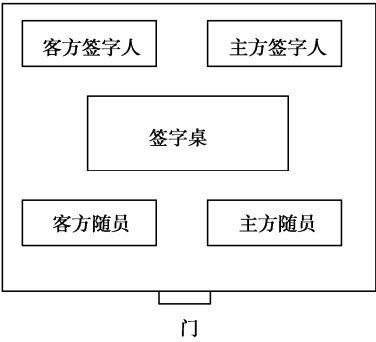


图 7.4 相对式签约

② 签约仪式的主持。这是签署合同的高潮，程序要规范、庄重、热烈。

- a. 人员就座——有关人员进入签字厅，在既定的座位上依次就座。
- b. 正式签署合同文本——首先签署己方保存的合同文本，再签署他方保存的合同文本。
- c. 交换合同文本——此时，双方签字人应该热烈握手，互致祝贺，相互交换刚才各自的签字笔留作纪念，全场鼓掌祝贺。
- d. 道贺——交换已经签署的合同文本后，有关人员当场干上一杯香槟酒，以示喜庆和祝贺。

③ 主持人的仪表。着具有礼服性质的深色西装套装、中山装套装、白色衬衫、深色皮鞋。男士要系单色领带，女士淡妆，以示庄重。

【案例2】:

星盛凯丽服装公司与蓝天商业集团的签约仪式在星盛大酒店举行，参加签约仪式的双方代表有星盛凯丽服装公司的总经理×××先生、蓝天商业集团的总经理×××先生。本次签约仪式议程有五项：

主持人：“各位来宾，大家下午好！星盛凯丽服装公司与蓝天商业集团的签约仪式现在正式开始。请双方的有关人员进入签字厅，在座位上坐好。”

主持人等双方人员坐好后，正式宣布：“签字仪式开始，请蓝天商业集团的总经理×××先生到桌前签字。”

主持人：“请星盛凯丽服装公司的总经理×××先生到桌前签字。”

签字人正式交换已经有关各方正式签署的合同文本后，主持人：“为了庆祝这次友好合作的成功，双方签字人热烈握手，互致祝贺，并相互交换各自刚才使用过的签字笔，以示纪念。”

双方负责人交换已签的合同文本后，主持人：“为了庆贺签约仪式的圆满成功，让我们举起这杯象征着友谊的香槟酒吧！”

(2) 开业仪式的主持。开业仪式的指导思想是营造一种欢快、隆重、喜庆的氛围。

① 主持开业仪式的准备。

- a. 宣传工作——选择有效的媒体进行广告宣传。
- b. 约请来宾——认真书写请柬，用精美的信封装好，提前送达被邀请的来宾手中。
- c. 场地布置——在来宾站立的地方铺设红地毯，可以显示隆重和对客人的尊敬。场地的装饰物、音响设备等要检查、调试好。
- d. 程序拟定——认真拟定好开场、过程、结局三个基本程序。
- e. 礼品准备——精心准备好赠与来宾的礼品。
- f. 接待服务——要安排专人负责接待来宾及服务工作。

② 主持人的礼仪。女主持要化淡妆，穿深色西装套裙或套装，配长统肉色丝袜，黑色高跟或半高跟皮鞋；男主持要梳理好头发，剃胡须，穿深色西装或中山装，白衬衫，素色领带，黑皮鞋。对来宾要主动热情，真诚友好，来宾致贺词后，要主动表示欢迎或表示感谢。

温馨提示

仪式结束后，主持人要与宾客等握手话别，并致谢意。

③ 开业仪式的主持。

- a. 主持人宣布仪式开始;
- b. 全体起立、奏乐;
- c. 主持人宣读重要嘉宾名单;
- d. 开幕词;
- e. 来宾致贺词;
- f. 邀请嘉宾揭幕剪彩;
- g. 主人陪来宾参观;
- h. 迎接顾客。

(3) 剪彩仪式的主持。

① 主持剪彩仪式的准备。

- a. 布置——会场四周可以张灯结彩、挂上气球等，使会场更热烈。
- b. 人员确定——剪彩人员除了主持人以外，还要选定剪彩者和助剪者。
- c. 剪彩用品的准备——精心准备剪彩仪式上的用品，包括红色缎带、新剪刀、白色薄纱手套、托盘、红色地毯。

② 剪彩仪式的主持。剪彩仪式的时间要短。

- a. 出席者就位——剪彩人员安排在前排。
- b. 宣布剪彩仪式开始——主持人宣布仪式开始，要鼓掌向与会者表示感谢，再介绍参加剪彩的人员，并表示谢意。
- c. 奏乐——全场起立，奏国歌或本单位标志性歌曲。
- d. 简短发言——发言人的发言要言简意赅，充满热情，时间要短，三分钟左右即可。
- e. 剪彩——如果剪彩者不止一个人，上场剪彩的位次尊卑要重视。全体鼓掌，同时还可以奏乐或放鞭炮。
- f. 参观或者聚会——根据不同的剪彩仪式采取不同的方法。

③ 主持人的仪表。主持人的举止关系到剪彩仪式的效果和企业形象，所以，主持人在主持过程中要保持稳重的姿态，举止大方文雅。女式着西装套裙，男士着西装或中山装，头发梳理整齐，颜面洁净，女主持可以化淡妆，给人容光焕发、精干、有修养的感觉。

温馨提示

当剪彩者剪彩完，主持人要与他们一一握手致谢。

(4) 庆典仪式的主持。

① 主持庆典仪式的准备。

- a. 出席人员的确定——始终以庆典的宗旨为指导思想，确定好出席人员，包括：上级领导、社会名流、大众传媒人士、合作伙伴、社区关系户、单位员工等，并尽早发出邀请。

b. 来宾的接待工作——要热心细致地照顾好来宾，使来宾感受到主人的尊重和敬意，让他们心情舒畅。

c. 仪式现场的准备——选择好具体地点，面积大小要根据出席人数来定；着力美化庆典现场的环境，在现场张灯结彩、挂彩带等，营造热烈、隆重、喜庆的氛围；现场的音响设备等要准备好、检查好。在庆典举行前后可以播放喜庆、欢快的音乐。

② 庆典仪式的主持。

a. 来宾就座——请来宾就座后，出席者保持安静，介绍嘉宾。

b. 庆典正式开始——宣布开始，全体起立，奏国歌，唱本单位之歌。

c. 致词——本单位主要负责人致词。

d. 致贺词——嘉宾讲话。

e. 来宾参观。

③ 主持人的礼仪。仪容要整洁，男主持要剃胡须，梳理头发，着深色西装或中山装、白衬衫、素色领带、黑皮鞋；女主持要化淡妆，深色西装套裙，长统肉色丝袜，黑色高跟鞋。在整个庆典过程中，要表情庄重、全神贯注，对来宾态度友好、主动热情，当来宾致词时要主动鼓掌欢迎、感谢。

(1) 主持人的准备。

① 锻炼良好的语言表达能力。语言是主持人魅力的灵魂，是一台晚会的脉络，主持人的语言对于渲染气氛和调动情绪起到了关键的作用，所以，主持人平时要在语言的内容和表达上下工夫。文艺晚会主持人的语言多是散文化和诗化的语言，语气委婉、语调抑扬顿挫，语速快慢有序，音色优美，发声多在中音区。

② 培养一定的表演才能。文艺晚会主持人的表演是完成一台晚会主持的必不可少的部分，主持人对自己的定位就是确定自己在这台晚会中扮演的角色。根据活动的整体节奏和气氛，主持人要准确把握自己的情感，对观众进行引导和暗示。

小锦囊

主持人的表演，最重要的是要有主持人本人的真情实感，所以，主持人要以自己的真实个性作为表演的出发点，真切感受活动的内容与现场的气氛，这样就能有真切、自然、动人的表演。

③ 具备综合的素养。主持人要多进行音乐、舞蹈、美术和表演等方面的训练，具备多方面的修养，在活动时能把艺术表演与活动很好地融合，既赢得观众的心，又有利于主持人整体艺术形象的塑造。

主持人要加强文化基础知识的修养，因为语言风格是靠内在修养，不是只靠一时的修炼和工作热情就能具备的，需要长时间的积累和丰富。

(2) 主持人的仪表美。主持人要适当化妆,化妆的要求是贴近活动类型和晚会的观众,选择好与活动背景色彩和服饰协调的粉底和口红、腮红色彩。服饰的总要求是根据自己的体型、脸型、皮肤颜色及气质来选择个性化的服饰,与背景条件达到最佳的和谐。如西装、礼服和长裙等,从色彩到款式、从面料到饰物,只要能够和谐得体,就可以自由选择,一展风采。

(3) 主持的技巧。

① 串联词的技巧。串联词、开场语在活动中具有承上启下的作用,要根据节目和现场观众的不同进行设计。

串联词的形式:报幕式——最简单的串联词,把晚会的相关情况向观众做简短的介绍;交流式——主持人好像在和观众对话,能引起观众的兴趣;介绍式——通过介绍作品,引出整台活动,使观众了解作品,引起他们的兴趣。

串联词的技巧:开门见山——主持人三言两语向观众介绍活动后,马上进入第一个节目;借景抒情——借用与活动相关的景物抒发感情,引出相关的节目;风趣幽默——用风趣的话语,调动观众的兴趣,再导入节目。

温馨提示

主持人妙语连珠、潇洒自如、游刃有余,靠的是扎实的基本功和深厚的文化素养。

② 与合作者的协作。与编导的协作——在活动中主持人是编导意图的体现者,又是编导意图的传达者,所以,主持人在现场要按编导的意图展现自我、调整自我,两者的关系应该是非常融洽的。

与演员的协作——对演员有充分的了解后,节目中的串联词就能有内容发挥,在积极调动演员的最佳状态、为演员的表演添彩的同时,也突出了主持人作为绿叶的光辉。

与观众的协作——观众就是主持对象,活动的目的就是与参与活动的观众达成共识。

与工作人员的协作——主持人要让现场的工作人员充分了解自己的特点,如:让灯光师了解自己的形象特点,灯光师可以使主持人的形象更完美;让音响师了解自己声音的特点,音响师就会对音质音量进行调节和修饰。



实践训练

1. 情景训练

【情景 1】:星盛商业集团又有一批老员工要退休,离开他们钟爱的岗位,回家去安度晚年了。总公司决定举行一次欢送离退休职工茶话会。

请策划、安排、主持本次茶话会,让这些老职工高高兴兴地离开,安心地安度他们

的晚年。

实训要求:

- (1) 分组训练: 每 10 人一组, 策划、安排并主持本次茶话会。
- (2) 在演练过程中, 要认真对待, 注意语言与主题的协调。
- (3) 学生自评、互评, 教师随时观察, 及时点评。
- (4) 挑选出一组进行表演。

【情景 2】: 星盛集团发展在扩大, 又有一家新公司——蓝天百货公司成立了。原豪翔大酒店的主持人王眉被总公司派往蓝天百货公司, 她来新公司的第一个任务就是负责蓝天百货公司的开业典礼主持工作。

请策划、安排、主持本次开业典礼。

实训要求:

- (1) 分组训练: 每 12 人一组, 策划、安排并主持本次开业典礼。
- (2) 在演练过程中, 要认真对待, 注意语言、非语言与主题的协调。
- (3) 学生自评、互评, 教师随时观察, 及时点评。
- (4) 挑选出一组进行表演。

【情景 3】: 星盛电脑公司生意越来越红火, 这不, 下周三又有一个合同要签。这次是与兄弟合作单位合锋电脑城签订一份 1000 万元的大合同, 主持策划工作由本公司的夏雨主持。

请策划、安排、主持本次签约仪式。

实训要求:

- (1) 分组训练: 每 8 人一组, 策划、安排并主持本次签约仪式。
- (2) 在演练过程中, 要注意语言、非语言与主题、自己身份的协调。
- (3) 学生自评、互评, 教师随时观察, 及时点评。
- (4) 挑选出一组进行表演。

2. 综合训练

【综合情景训练】

星盛商业集团成立 50 周年的大型系列活动之一。本周五, 总公司举行总公司联谊职工茶话会, 茶话会后还要举行庆典、联谊舞会。活动地点定在本集团分公司——豪翔大酒店。本次活动从周五下午三点开始, 到晚上 12 点结束。邀请的贵宾有本市领导、商界名流、与公司有重大往来的公司代表、本公司的高层领导及职工代表等。主持活动的总人是总公司的资深秘书周洁, 各个分公司的主持人都加入本次系列主持活动的主持队伍。男、女主持人联袂主持。

请策划、安排并主持本次茶话会及联谊舞会, 综合运用商务活动主持的知识, 策划、安排并主持本次茶话会及庆典、联谊舞会。

实训要求:

- (1) 分组训练: 每 10 人一组, 综合运用商务活动主持的知识, 策划、安排并主持本次茶话会及庆典、联谊舞会。
- (2) 在演练过程中, 认真对待, 注意语言与身份、服饰、举止、仪容的协调。
- (3) 学生自评、互评, 教师随时观察, 及时点评。
- (4) 挑选出两组表演出色的学生在班上表演。
- (5) 挑选出一组在本学院主持一场联谊舞会。

第 3 单元

主持人的语言艺术



情景导入

星盛大世界服装公司成立五周年在即, 公司为进一步扩大影响, 提高声誉, 决定趁此机会搞一个庆祝活动, 并向广大市民打折促销。庆祝活动定于周五早上八点零八分举行, 主持人是大世界服装公司总经办秘书张蓉。开业当天, 总公司的领导来了, 各个兄弟分公司也来了很多祝贺的代表, 可以说是嘉宾云集, 场面热闹非凡。在活动进行过程中, 突然一个悬挂标语的气球爆炸了, 引起了现场的一片混乱。这时, 主持人张蓉……



项目任务

如果你是当时的主持人张蓉, 你会用怎样睿智的语言处理当时的情况?



任务分析

作为主持人在主持活动过程中可能会遇到一些不可预知的突发状况, 这时候, 主持人一定要沉着冷静、理智应对。可以顺水推舟, 化不利为合理; 也可以戏谑幽默, 化窘困为轻松; 还可以真诚面对, 承认自己的失误。

当此次活动主持人张蓉突然遇到一个悬挂标语的气球爆炸了时, 她可以顺势说: “看看我们的现场气氛多么热烈吧, 连浮在空中的气球都忍不住要为我们鸣炮庆贺呢!” 这种顺水推舟的做法, 就是化不利为合理。这就需要主持人临场应变能力要强, 能随机变通, 从而制造出更有效的现场效果。



相关知识

1. 主持人的语言特点

主持人通过使用轻松、诙谐、明快、委婉的语言，营造出愉悦、自然、亲切的氛围，建立起情感的纽带，增进人与人之间的关系。

(1) 情感化。主持人的语言情感化主要体现在：通过主持人的语言，引起对方愉悦性的互动，形成一种良好的交际情感氛围。

【案例1】

背景：中央台、天津台联合录制的少儿春节晚会中的一段。

鞠萍：啊呀！这么高的电视塔！我还是第一次见到！（与孩子们同惊、同喜）我们天津的小朋友们有福气啊。你们知道吗？世界上最高的电视塔在加拿大，你们看到的天塔是咱们亚洲最高的电视塔。除了加拿大的多伦多电视塔、莫斯科电视塔，我们天津的电视塔数世界第三呢！我们工人叔叔只用了3年零100天的时间，就把这么高的电视塔建成了，他们伟大不伟大啊？

(2) 情境化。交流双方的语言要符合自己的身份、地位、社会背景和文化传统等因素，在不同的情境下，区分必须说的话、允许说的话和禁止说的话。

(3) 口语化。主持人在主持过程中，无论是应答、评述，还是串联、报道，一般都是脱口而出，是没有太多的时间进行思索和斟酌的。在主持过程中，主持人不断调整思路，组织语言。主持人的口语要做到亲切、通俗、自然、简明质朴。

(4) 简洁化。主持人要用简洁精练的表达，明确自己的思想，废话不能太多，多一些顺序表达，语序不要颠倒，修饰成分不要太多。这种简洁，是恰如其分的，也不是一味求简，当长则长，当简则简。

(5) 形象化。主持人具体形象的语言会让受众感到有声有色、亲切。如用比拟手法，语言通俗生动、具体形象，可以大大增强活动的可信度和主持人的可感性。

(6) 个性化。主持人有自己独特的个性，在主持中就会形成自己独特的主持风格，使节目风格更加鲜明。主持人个性化的语言有平易亲切的、严肃凝重的、稳重大气的、调侃幽默的、理性睿智的，等等，这些独具特征的语言，使主持人的语言变化多样。

温馨提示

主持人语言要舍弃不规范、不纯洁的部分，对语言要筛选、提炼。

2. 主持人的语言控场艺术

(1) 开场语艺术。主持人精确巧妙的开场语，能很快吸引受众的注意，先声夺人。开场语要随着活动的类型、内容和参加人员等的不同而变化。

① 开门见山——主持人不进行过多的陈述，简单明了的开场语就很快进入活动中，一般在商务礼仪中运用。

② 讨论思考——在讨论某个道理的过程中进入活动，引起受众兴趣。一般用于社会礼仪活动。

③ 借景抒情——借用与活动相关的环境或景致，抒发情感，调动受众的情感。一般用于服务礼仪。

④ 引用事实——使听者从触目惊心的事实中醒悟过来，造成悬念。

⑤ 幽默风趣——通过主持人幽默风趣的话语，带动受众的情绪，使之产生兴趣，再导入环节。

⑥ 称赞颂扬——真诚地称赞颂扬变化和成绩，拉近与受众的距离，活跃气氛。

【案例 2】:

说财富故事，品人生百味，欢迎收看财富故事会，我是王凯。不知道你有没有听说过曲别针换别墅的事。说的是美国一个青年凯尔。迈克唐纳买不起房子，但他有极富创意的办法：学习原始居民，物物交换。从 2005 年 7 月起，迈克唐纳就利用互联网，用一枚红色曲别针开始与人交换，最终没花一分钱，换回了一套漂亮的双层公寓的一年居住权。一时间，曲别针换别墅的故事引起了人们的关注。我今天要给你讲的就是一个用乌龟换价值 160 万元顶级宝马车的事。不过，人家乌龟的主人老杨却不愿意换。

(2) 衔接语艺术。主持人在活动中每个小节的连接都是非常重要的，也是非常关键的。衔接语是使活动的内容之间、形式之间和风格之间联系紧密，使活动血液相互流通。根据不同活动类型、内容，可以展现不同风格的衔接语。

① 承上启下——概括上一程序后，介绍引出下一程序。

② 一问一答——主持人提出与下一节内容有关的问题，由相关人士回答，自然过渡到下一环节。

③ 制造悬念——主持人给观众提出一个有悬念的问题，使受众对下一个环节产生兴趣。

(3) 即兴语艺术。主持人如果能在某些关键场合即兴发挥，可以让主持活动大放异彩。即兴发挥需要扎实的语言功底，智慧地运用一切现场的人、物、语言等，灵活变通，为自己所用，营造出其乐无穷的现场效果。

【案例 3】:

著名酒业营销专家赵义祥先生曾到河南某酒厂讲课。赵老师在轻松幽默的讲课之余，还开玩笑、地说：“医学研究证明，人的手掌含有丰富的毛细血管，所以，如果能经常活动并

有所振动，将会舒筋活血、延年益寿。”言下之意就是侧面告诉学员们要经常鼓掌。于是，一堂课下来，学员们好像形成了条件反射，赵老师一说“医学研究证明”，大家就开始鼓掌。赵老师的讲课程结束后，轮到主持人发言了。主持人一上来，也就跟着说了一句“医学研究证明”，大家便也鼓起掌来。主持人稍微顿了一下，说：“医学研究证明，赵老师的课程确实讲得非常具有医学效果……”

(4) 应变语艺术。主持现场的情况是千变万化的，经常会有一些意想不到的事情发生，这时候，就需要主持人临场发挥，迅速反应。主持人急中生智，结合现场的气氛、嘉宾或者观众发言，甚至现场的某个实物等，一两句恰切的应变语，不只会使活动顺利进行，还可能给活动增色。

① 顺水推舟——意外发生，主持人干脆顺应意外，化不利为合理。

【案例4】:

某大学艺术节开幕式，主持人出场时没想到话筒线事先没有调整好，只好边走边拽，引起观众的笑声。主持人指着话筒线说：“看来，咱们感情的纽带实在是难分难解啊！”

② 解除窘困——主持人在紧急情况下机制灵活的幽默语言，可以避免因表达“卡壳”而造成的尴尬。

③ 戏谑幽默——主持人在活动中出了洋相后，马上用幽默的语言，化窘困为轻松。

④ 真诚面对——主持人不掩饰自己的错误，开诚布公地承认错误。

【案例5】:

有一次，央视主持人崔永元在节目中把“勿以恶小而为之，勿以善小而不为”这句名言的作者说成是孟子，许多观众纷纷去信去电指出他的错误。后来，崔永元在《实话实说》之“小事不小”节目中，一开场就提起了这件小事：“……我给孟子打了个电话，他说他好像没有说过这句话……我特意买了本《三国志》，从里面查找到了这句话的出处。我错了，在此我向全国的电视观众，特别是给我写信的观众朋友致以谢意和歉意。”说完并深深地鞠了一躬。

崔永元敢于自嘲和认错，恰好成为本期节目主题的生动注脚，与嘉宾、现场观众的访谈构成了和谐的整体。他的认错幽了自己一默，对其他主持人不乏点拨和启发。

(5) 结束语艺术。好的结束语能够让观众回味长久，在活动结束之后，仍然延续这一情结。

① 开门见山——根据节目的需要，简洁地向观众致谢、祝愿。

② 情深意切——通过主持人的一些情深意切的话语，表达离别之情。

③ 总结归纳——总结归纳，帮助观众回忆，使活动的影响力更加持久。

④ 设置疑问——用一些与活动有关的问题，发人深省，深化活动的主题。



实践训练

1. 情景训练

【情景 1】 豪翔大酒店剪彩典礼时，主持人在宣布了嘉宾剪彩的时候，发现嘉宾的胸花脱落了。

请演练：这时候主持人该怎么处理？

【情景 2】 在隆盛商厦开业典礼上，主持人在介绍嘉宾时，把一位姓单（shàn）的嘉宾念成单（dān），引起哄笑。

请主持人改变这时候的窘境。

【情景 3】 又到岁末年终，总公司在豪翔大酒店举行茶话会，出席的是本公司的领导、年度先进集体和先进个人，还有一些公司的元老。来宾踊跃发言，气氛很热烈，这时候不知怎么回事，突然有两人发生了争执，使现场秩序有点乱。

请主持人想办法协调、控制这种场面。

【情景 4】 星盛商业集团总公司每年都要举行一次职工文艺晚会，由职工自编自导自演。今年的文艺晚会刚开始，主持人上场时，由于灯光强烈照射，没看清楚布景，不小心在舞台上摔倒，引得观众哄堂大笑。

请主持人改变窘况、控制场面。

【情景 5】 在星盛总公司的一次文艺晚会上，一位女（男）嘉宾突然要亲吻你，你怎样处理才能既不使嘉宾失望，又不使自己难堪？

请主持人改变窘况、控制场面。

实训要求：

- （1）分组训练，角色扮演；
- （2）学生互评，教师点评。
- （3）示范表演。

2. 综合训练

【综合情景训练】

星盛商业集团成立 50 周年大型系列活动的最后一站。下周六下午，总公司举行盛大、热闹的庆典活动。庆典活动后，也就是从当天晚上八点零八分开始，举行《星盛 50 年》大型文艺晚会。活动地点定在本集团分公司豪翔大酒店。本次活动邀请的贵宾有本市领导、商界名流、与公司有重大往来的合作伙伴代表、本公司的高层领导及职工代表等。活动的总负责人是总公司的资深秘书周洁，各个分公司的主持人都加入本次系列活动的主持队伍。本次活动由男、女主持人联袂主持。

请策划、安排并主持本次大型的庆典活动及文艺晚会。认真策划好文艺晚会活动的开场语、各个节目之间的衔接语、节目最后精彩的结束语。对于在节目过程中有可能出现的临时状况，主持人要进行一些假设，并想出应对处理方案。

实训要求：

- (1) 分组训练：每15人一组。
- (2) 在演练过程中，每一位同学要认真对待，注意语言与身份、服饰、举止、仪容的协调。
- (3) 学生自评、互评，教师随时观察，及时点评。
- (4) 挑选出色的两组同学在班上表演。
- (5) 挑选出一组同学，主持一场学院的周年庆典仪式暨文艺晚会。

知 识 小 结

商务礼仪主持的基本技巧有商务礼仪主持人的语言技巧及非语言技巧。语言技巧包括语音、发声、停连、重音、语气、节奏；非语言技巧包括仪表、姿态、表情。

商务活动的主持主要有会议主持、仪式主持、晚会主持等。

商务典礼主持：签约仪式、开业仪式、剪彩仪式、庆典仪式。

晚会主持主要包括文艺晚会主持、舞会主持。

主持人的语言应该是通过使用轻松、诙谐、明快、委婉的语言营造出愉悦、自然、亲切的氛围，建立起情感的纽带，增进了人与人之间的关系。其特点是：情感化、情境化、口语化、简洁化、形象化、个性化。

主持人的语言控场艺术。特别是开场语艺术、衔接语艺术、即兴语艺术、应变语艺术、结束语艺术。

模块8

涉外礼仪与礼俗

习训目标

知识学习目标:

- 了解和掌握涉外商务礼仪中不同国家的见面、问候以及礼宾次序等一般礼仪知识
- 了解和掌握涉外商务会见与会谈、涉外馈赠等礼仪知识，同时了解世界上一些国家的风俗习惯以及禁忌

能力培养目标:

- 提升礼仪素质，规范礼仪行为，增强涉外接待能力
- 熟练掌握和运用相关的涉外礼仪知识，能独立承担并完成简单的涉外礼仪接待任务
- 通过了解其他国家的风俗和禁忌，学以致用，养成尊重他人的良好习惯

素质拓展目标:

- 培养学生学习涉外礼仪基础知识的意识，通过学习，学生能在世界各国来宾面前展示中国作为“礼仪之邦”的良好形象
- 增强学生的综合素质，养成讲文明、懂礼仪的良好习惯

第 1 单元

涉外商务一般礼仪



情景案例

星盛商业集团是位于湖南省长沙市的一家大型商务连锁企业。近年来，该集团业务范围不断拓展，国内各公司的业绩节节攀升，港台、欧美、东南亚等国家和地区的涉外业务也日益增多。为了树立星盛商业集团良好的国际业务形象，进一步扩展国际业务，集团公司总经理欧阳毅先生准备组织召开秘书工作会议，布置有关加强秘书涉外礼仪知识学习的事宜，以提高集团内所有秘书的理论水平和国际业务操作水平。

会议通知下达后，资深的总经办主任赵建中先生找到了总公司行政助理兼资深秘书周洁，将收集会议学习资料以及进行会前准备的工作任务交给她。周洁作为一个尽职尽责的资深秘书，向来得到公司领导的赏识，但是由于离开学校已经好几年，再加上平时参与公司接待时大多只是注重于操作性的涉外礼仪，而且并未进行过系统性的总结，所以对这种突如其来的系统性的理论学习感到有点儿措手不及，更何况这次是总经理亲自布置的任务，所以她非常重视。为了保证这次组织学习能够达到理想的效果，周洁自己首先对涉外商务一般礼仪的基础知识进行了系统的整理和精心的准备。



项目任务

假如你是秘书周洁，你首先该为这次会议准备哪些商务一般礼仪知识内容？



任务分析

由于不同的国家风俗禁忌不同，礼仪规范往往不同。在交往之前一定要了解各国的宗教信仰、风俗禁忌，考虑交往者的身份、国别、性别等背景材料，才能明确应该如何正确交往。

周洁为使这次秘书涉外礼仪培训成功举办，必须首先从商务一般礼仪知识开始收集相关资料。商务一般礼仪知识主要包括：不同国家的见面礼节、涉外礼仪问候方式、礼宾次序等。



相关知识

涉外商务礼仪接待需要考虑对象的身份、国别、性别、宗教信仰等因素，针对不同的情况分别予以对待。既要了解交往对象的禁忌，在交往过程中不触犯对方的风俗禁忌；同时又要知晓对方的常用礼节，知道如何与对方进行交往才是得体、合适的。

1. 见面礼节

前面我们介绍了致意、握手、举手、脱帽等见面礼节，这些都可作为涉外礼仪的见面礼节，而握手礼适用于多数涉外礼仪交往活动。在与不同国家人员交往中使用握手礼，还应注意以下几点：

(1) 阿拉伯国家握手礼的禁忌。在与阿拉伯国家朋友交往时，男性之间可行握手礼，女性一般不会主动跟男性握手，男性更不能主动与女性握手；而海湾国家的女性绝对不与男性握手。

在几乎所有的阿拉伯国家都不能未经允许拍摄女性，尤其是戴面纱的女性。

(2) 佛教国家的合十礼。合十礼是流行于泰国、缅甸、老挝、柬埔寨、尼泊尔等佛教国家的见面拜礼。行合十礼时，一般是两掌相合，十指伸直，举至胸前，身子略下躬，头微微下低。合十礼手举的高度根据对象身份不同而有所不同。一般来讲，身份越高手举的高度越高，但不可以超过眉。例如，晚辈给长辈行礼时，要双手高举至前额，两掌相合后需举至脸部，两拇指靠近鼻尖。长辈还礼时，只需双手合十放在胸前即可。无论地位多高的人，遇见僧人时都要向僧人行礼，而僧人则不必还礼。

(3) 欧美国家的拥抱礼。拥抱礼是流行于欧美的一种见面礼节，多行于官方或民间迎送宾朋或祝贺致谢等场合。行礼时，两人相对而立，各自右臂偏上，左臂环抚对方后腰，彼此将身体向左倾相抱，头部相贴，然后向右倾相抱，接着再向左倾一次。男士与女士，以及女性之间不采用这种方式。

(4) 日本、韩国的鞠躬礼。日本人在人际交往中通常使用鞠躬礼，韩国人见面时也行鞠躬礼。不过，男人既可鞠躬，也可握手，而女性一般只鞠躬。中国的鞠躬礼主要用于致谢、致歉、致哀、演出谢幕、婚礼和晚辈对长辈致礼等场合。

行鞠躬礼时须脱帽，呈立正姿式，面带笑容面向受礼者。男士双手自然下垂紧贴裤线，女士双手叠放于腹前，头胸一线弯腰鞠躬，同时口中说一些礼貌用语，如：“初次见面，请多关照。”鞠躬速度不可过快，鞠躬角度也不可以过大，90度鞠躬一般只用于致哀和致歉。

小锦囊

男士与女士的站姿

在日本,初次见面鞠躬弯腰15度左右,分别时则达到30度,这表示经过交往了解后,双方感情有所加深。当表达感谢之意时,鞠躬角度可达到45度,只有致哀和致歉时才使用90度左右的鞠躬。

日本人初次见面时经常使用“初次见面,请多关照”等礼貌用语,第二次见面时还会对上次见面表示感谢,如“谢谢上次的关照”等。

2. 涉外礼仪问候方式

(1) 问候内容。由于中外国情和传统不同,中国人常用的见面问候语通常以关心对方为主要内容,如“吃了没有”、“最近身体如何”、“最近忙什么”、“到哪儿去”等。在中国的日常生活中,这种问候让你感觉亲切,但在涉外礼仪中却不适用,因为此类问候涉及个人隐私,所以不便当做问候语。

涉外礼仪的问候中,通常只道“早安”、“午安”、“晚安”或“很高兴见到你”和“您好”等。

(2) 问候次序与态度。涉外礼仪的问候次序与前面所提到的致意顺序相同,一般是由身份较低者问候身份较高者。当别人问候自己时,应立刻给予回应。

对他人进行问候时态度要热情,问候时面带微笑,正视对方面部,声音要清晰。

3. 礼宾次序

所谓礼宾次序是指国际交往中对出席活动的国家、团体、各国人士的位次按某些规则和惯例进行排列的次序。一般来说,礼宾次序体现东道主对各国宾客所给予的礼遇,在一些国际性的集会上则表示各国主权平等。礼宾次序安排不当或不符合国际惯例,会引起不必要的争执和交涉,甚至影响国家关系。因此,对礼宾次序应给予一定的重视。

礼宾次序的安排,国际上通常有三种方法。

(1) 按身份与职务的高低排列。这种排列方法是以各国提供的正式名单或正式通知为确定职务高低的依据。在政务、商务、科技、学术、军事交往中,通常采用此法排列礼宾次序。

(2) 按拉母字母顺序排列。这种排列方法多见于国际会议、体育比赛等,最典型的就是奥运会这种大型集会的入场仪式。

(3) 按来宾抵达现场的具体时间早晚来排列其先后次序。当各国大使同时参加派驻国的某项活动时,一般均以其到任的具体时间的早晚来排定其礼宾序列。在非正式的涉外活动中,亦可采用此种排列方法。

(4) 按来宾告知东道国自己决定到访的具体时间的先后来排列其次序。举办较大规模的国际性的招商会、展示会、博览会时，大都可以采用这一排列方法。

(5) 不排次序。为体现各国家、地区身份平等，创造良好和谐的氛围，也可以不排序。采用何种排列方法，东道国在致各国的邀请书中一般都加以明确注明。

在安排礼宾次序时要考虑的其他因素：国家之间的关系，地区所在，活动的性质、内容和对活动的贡献的大小，参加活动的人的威望、资力等。通常把同一国家的、同一地区的、同一宗教信仰的或关系特殊的国家的代表团安排在前面或排在一起。对同一级别的人员，常把威望高、资力深、年龄大者排在前面。有时还要考虑女士优先的原则，业务性质，相互关系，语言交流等因素。如观看演出、比赛，特别是大型宴请时，在考虑身份与职务的前提下，将业务性质对口的、语言相通的、宗教信仰一致、风俗习惯相近的来宾安排在一起。

(6) 国旗悬挂礼仪。国旗是国家的标志，是国家的象征。在一个主权国家的领土上，一般不得随意悬挂他国国旗。在国际交往中，形成了悬挂国旗的一些惯例，为各国所公认。

① 国旗悬挂的一般规定。

a. 在建筑物上，或在室外悬挂国旗时，一般应日出升旗，日落降旗。

b. 悬挂双方国旗，按国际惯例，以右为上，以左为下。两国国旗并挂，以旗本身面向为准，右挂客方国旗，左挂主方国旗。

c. 所谓主客，不是以活动举行所在国为依据，而以举办活动的主办方为依据。

d. 国旗不能倒挂。有些国家的国旗虽然由于文字和图案的原因，给悬挂造成了困难，但即便这样，也不能竖挂或反挂。有的国家明确规定，竖挂需另制旗，将图案转正。

e. 各国国旗图案、式样、颜色和比例均由本国宪法规定，不同国家的国旗如果比例不同，却用同样的尺寸制作，那么，两面旗帜放在一起，就会显得大小不一，因此，并排悬挂不同比例的国旗，应将其中一面略放大或缩小。

② 双边国旗排定。

a. 并列悬挂。主客两国国旗不论是在墙上悬挂，还是在地面上升挂，皆应以国旗自身面向为准，以右侧为上位如图 8.1、图 8.2 所示。



图 8.1 在墙上并列悬挂中外两国国旗（中方为主方）

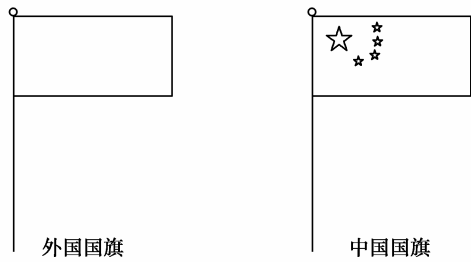


图 8.2 在地面上并列升挂中外两国国旗（中方为主方）

b. 交叉悬挂。在正式场合，主客两国国旗既可以交叉摆放于桌面上，又可以悬空交叉升挂。此时，仍应以国旗自身面向为准，以右侧为上位。如图 8.3、图 8.4 所示。

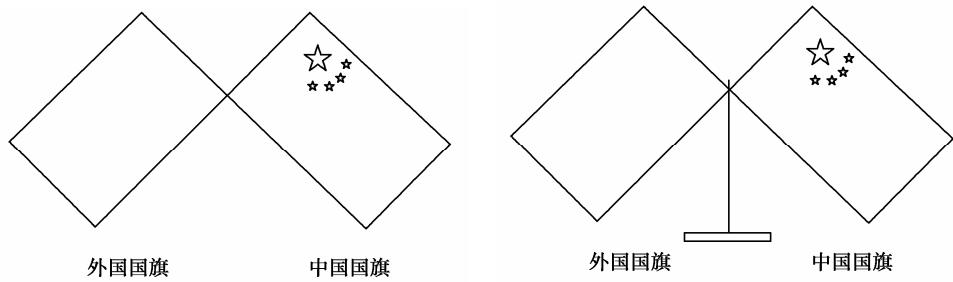


图 8.3 悬空交叉中外两国国旗（中方为主方） 图 8.4 在桌面之上交叉摆放中外两国国旗（中方为主方）

③ 多边国旗排定。以国旗自身面向为准，主方国旗应处于最右方，其他国家国旗由右至左依次按字母顺序排列如图 8.5 所示。或主方国旗处于最中间，其他国家国旗以主方国旗为中心按字母顺序左右排列如图 8.6 所示。

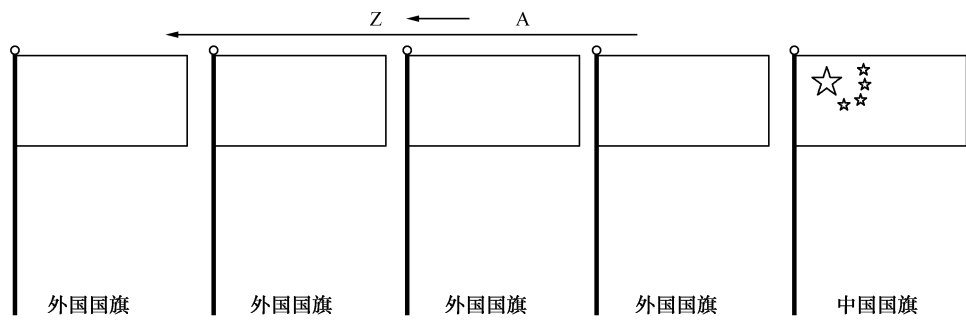


图 8.5 单行排列主方国旗在右（中方为主方）

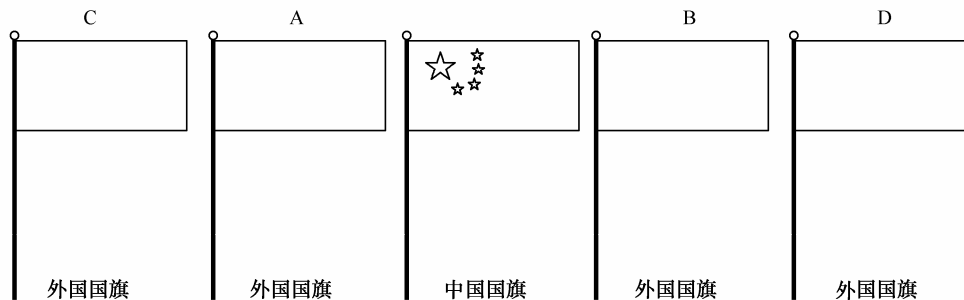


图 8.6 单行排列主方国旗居中（中方为主方）



实践训练

1. 单项训练

(1) 见面礼节的单项训练。

- ① 合十礼的规范做法。
- ② 拥抱礼的规范做法。
- ③ 鞠躬礼的规范做法（包括 15 度、30 度、45 度和 90 度）。

(2) 问候礼仪的单项训练。

- ① 上班时与同事见面时的问候。
- ② 路遇上司时的问候。

(3) 问候次序的单项训练。

公司董事长与秘书路遇时的问候次序。

2. 情景训练

(1) 见面及其问候的情景训练。

【情景】：达成酒店是位于某海滨城市的一家以“会议酒店”为主题的五星级国际大酒店，在接待国际性的大型团队方面具有相当的实力和经验。朴先生是韩国一家跨国企业的中国区总经理，兼办公室主任，该跨国集团公司老总近期将到中国考察。为了搞好这次接待，该跨国公司中国区总经理还是选择了达成酒店。朴先生到酒店与酒店销售部王经理洽谈具体的接待事宜。根据约定，他们于上午十点整在酒店六号会议室见面。

请根据以下提示进行上述情景训练：

- ① 朴先生与王经理是初次见面。
- ② 因为以前有过很多次合作，朴先生已经是达成酒店的老客户，与王经理已经十分熟悉。

(2) 问候次序和态度的情景训练。

根据上面案例，如果朴先生带了一位秘书，而王经理也带了一名经理助理，他们见面时都需要向对方问候。（此时假设双方为初次见面）

(3) 其他情景训练。

- ① 好朋友之间见面时的问候。
- ② 普通朋友之间见面时的问候。

实训要求：

- ① 情景训练需要分小组进行；
- ② 在训练过程中应尽量表现出所处角色应有的形象和气质；
- ③ 第一次训练结束后，各小组进行角色互换，重新进行一次情景训练，以充分领会见面问候以及问候的态度等礼仪；

3. 综合训练

【案例分析】

孔冰和王娜是某高校的学生联合会负责人。为了迎接校庆，该校需要举办一系列活动，部分活动由与学生相关的组织和社团负责。作为学生会负责人，孔冰和王娜接到了上级交给的一项任务——在近期组织一次文化交流活动。考虑到该校有许多的留学生朋友，他们决定去邀请N国驻中国大使馆的一位工作人员到学校举办一次演讲，让学生对异国文化有所了解和认识，从而达到文化交流的目的。

通过孔冰家长的关系，孔冰和王娜成功邀请到了一名N国使馆工作人员 Lisa 女士，演讲时间定在一个礼拜以后的星期三下午三点。平时活动的接待对象大多是国内人士，孔冰和王娜没有接待外宾的经验和充足的涉外礼仪知识，为此，他们专门请教了本校的一位礼仪专家。经过专家的精心指点，他们的接待工作做得非常好，Lisa 女士非常满意。

请问：如果你是本校的那位礼仪专家，你将如何为两位同学支招？

实训要求：

- (1) 分组讨论，各小组之间先不允许互相交流；
- (2) 各小组汇报讨论结果；
- (3) 综合各小组讨论结果，每个小组制定一份具体的接待计划。

【综合情景训练】

2005年4月，广州商品交易会上各方厂家云集，企业家们济济一堂。X公司的徐总经理在交易会上听说Y集团的罗董事长也来了，特别想利用这个机会认识一下这位素未谋面，但又久仰大名的商界名人。

在一次午餐会上，他们终于见面了。徐总很远就看见罗董事长正在宴会厅的另一端与其他人交谈，于是便热情地走上前去，“嗨，罗董，您好，我是X公司的总经理。”说着，还从随身带的公文包里拿出名片，也不管对方做何反应，就把自己的名片递给了对方。罗董事长

显然对这个突如其来的接触感到莫名其妙，因为在他的印象中没有一个关系不错的朋友是眼前这个样子的。他顺手接过徐刚的名片，淡淡地回应了一句“你好”，便回过头来继续着他与另一位人士的谈话，对身后的徐总则置之不理。

徐总见状，尴尬地说了声“再见”，便失望地走开了。

请问：

- (1) 你认为徐总为什么会受到冷落？
- (2) 如果你是X公司的徐总，你会怎样安排你和罗董事长的初次见面？

实训要求：

- (1) 根据案例进行徐总错误的情景演练，以加深同学们的印象。
- (2) 依据参考答案再次进行正确操作的演练，前后对比分析。

第2单元

涉外商务会见与会谈礼仪



情景案例

星盛商业广场是下属于星盛商业集团的一家分公司。近年来，由于公司绩效逐年看好，所以该公司领导层开会决定：为了实现公司的资本增值和资源的优化组合，在湖南省乃至全国提升企业公司的品牌效应，准备在湖南省岳阳市投资建设一座商业广场，主要经营百货，但是由于所需资金量较大，所以打算寻找国际资本进行合作。

星盛商业广场负责人通过相关渠道了解到瑞士一家投资商有合作意向，于是便邀请投资方代表来中国参考察，商谈合作事宜。除了瑞士方代表，这次会谈还请来了星盛商业集团总公司总经理欧阳毅和其他部分集团领导，并邀请当地政府官员和同行业知名人士出席。由于出席的重要人物多，会议组织者决定用U字形的桌子，但是由于该公司平时几乎没有举办过这种涉外商务的重要会议，所以缺乏相应的涉外会见与会谈礼仪知识。他们安排分公司领导坐在位于长U字横头处的下首，而其他参加会议者坐在U字形桌的两侧。会议当天，当贵宾们都进入会场并按安排好的座签找到了自己的座位后，便开始有人议论纷纷，瑞士方部分代表甚至表现出了不愉快的情绪。当坐在桌子横头处的分公司领导宣布会议正式开始时，发现会场气氛有些不对劲，原先很有合作诚意的瑞士方代表在谈判中很不配合，故意制造一些不可能的条件为难对方。在座的政府官员也相互低语，纷纷借口有事，站起来要走。面对如此情景，星盛商业广场分公司的谈判代表不知道发生了什么事或出了什么差错，显得很尴尬。

事后请教了集团公司总经理办公室的赵建中主任才知道，原来是因为会议桌以及座位的

安排不符合涉外商务礼仪,让瑞士方代表和其他受邀嘉宾感觉到自己没有受到重视,导致了一个很有前景的合作项目不得不暂时搁浅。



项目任务

如果你是星盛商业广场方谈判代表,你该如何避免遭遇这种尴尬的场面?



任务分析

礼宾次序是体现商务礼仪的重要方面,因为它往往体现了主方对客方的重视和尊重的程度,因此不可出现差错,否则可能影响到双方的关系。

这次会谈中之所以出现瑞士方代表的不满,导致合作项目的暂时搁浅,就是由于会议桌以及座位的安排不符合涉外商务礼仪规范,让瑞士方代表和其他受邀嘉宾感觉到自己没有受到重视而造成的。

正确的做法是:由于重要客人较多,应该采用圆桌或方桌。根据门的位置的不同判断上座的位置(即面对门离门远的座位),因总公司领导职务最高则应坐在上座,其右侧是瑞士方代表,左侧是政府官员及同行知名人士,分公司代表则应坐在离门近背对门的位置。另外,还有一种排序方法,即除分公司领导应坐在离门近背对门的下座外,其他代表可不排序,以表示平等尊重。

总之,次序是商务礼仪的一个重要特点,次序体现礼仪,礼仪体现于细节。从细节做起,可让人充分感受到一个人受重视的程度,也可表明个体及组织的综合素质的程度。



相关知识

1. 会见与会谈的定义

(1) 会见。会见,指为某一特定目的而进行的约会、见面,在国际上被称为接见或拜会。身份高者会见身份低者,一般称为接见或召见;身份低者会见身份高者,或是客人会见主人,一般称为拜会或拜见。拜见君主,又称谒见、觐见,我国一般不做上述区别而统称会见。

会见就其内容来说,有礼节性的、政治性的、事务性的,或兼而有之。礼节性的会见时间较短,话题较为广泛;政治性会见一般涉及双边关系、国际局势等重大问题;事务性会见则是一般性的外交交涉、业务商谈等。企业常用的会见主要是社交上的礼节性会见和涉及业务商谈、经贸洽谈等内容的事务性会见。

(2) 会谈。会谈,特指双方或多方就某些重大的或共同关心的问题交换意见。会谈也可以指洽谈公务和业务谈判。会谈的内容一般较为正式,政治性、专业性较强。在企业中主要

指商务谈判和业务会商。

2. 会见与会谈的程序

本单位应根据来访者的身份及来访目的，安排身份相应的本单位领导和部门负责人进行会见和会谈。来访者也可根据本人身份、业务性质，主动提出拜会对方单位的某领导和部门负责人。

会见与会谈的工作流程图：



(1) 商定会谈相关内容。根据提出会见、会谈要求的人的身份和要求，初步商定会见或会谈的内容、时间、地点和出席人员，会见、会谈双方人数应相同或相近。

(2) 落实会议通知。主办方将商定后的会见或会谈的出席人员、时间、地点、具体安排和注意事项等通知给双方相关人员，如遇重要会见、会谈，还应事先通知新闻记者。

(3) 准备会见、会谈资料。充分收集对方相关资料，拟订会见和会谈主要发言人的提纲，并准备好会议所需背景材料，以供主办方领导参考；若有记者招待会，还应准备媒体所需的相应材料。

通常要求会见方准备的资料应包括以下内容：

- ① 求见的目的；
- ② 求见对象；
- ③ 相关社会背景，如习俗、禁忌、礼仪等；
- ④ 参加会见的人数、姓名、职务等；
- ⑤ 主要求见人的详细资料。

除材料准备外，还应准备馈赠的礼品，礼品准备应数量充足；还要落实会后合影的相应安排。

(4) 布置会议室。根据参会人数，准备充足的座位；视情况布置话筒、鲜花盆景、条幅、座位卡和饮料等。座位卡要同时标明中、外文，方便双方对号入座（中方人员的座位卡中文一面朝向就座者，外方人员的座位卡外文一面朝向就座者）；签字仪式要准备双方国旗、签字笔等文具。

涉外会谈、会见的座次安排遵循“以右为上”、“面门为上”的原则，即主方背门而坐，客方面门而坐。

① 双边会议。小范围的双边会议不设会议桌，人数较多的双边会议一边采用长桌或椭圆

圆形会议桌。如图 8.7、图 8.8、图 8.9 所示。

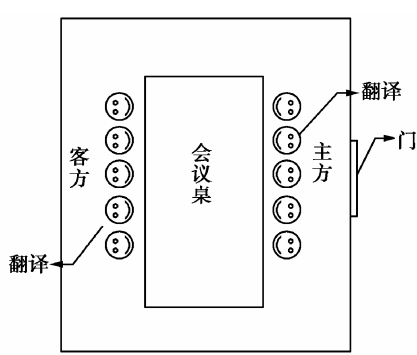


图 8.7 双边会议座位安排

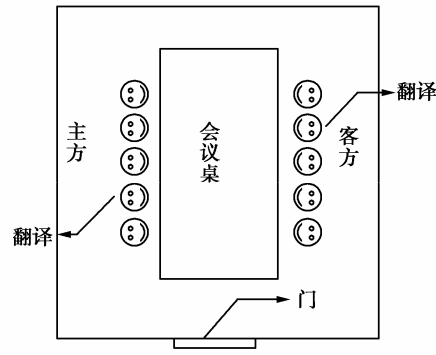


图 8.8 双边会议座位安排

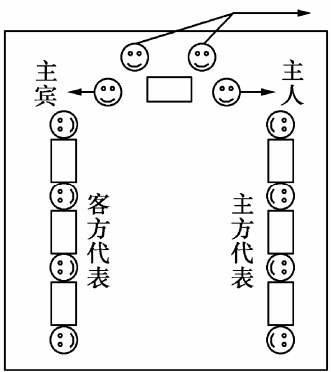


图 8.9 双边会议座位安排

② 多边会议。多边会谈，座位可摆成圆形或方形，采用圆桌或方桌。如图 8.10、图 8.11 所示。

- (5) 提前迎候。中方主人及参加会见的中方人员应提前抵达会见地点，提前安排新闻媒体，再到指定位置迎候前来会见、会谈的客人，安排专人引导入座。
- (6) 进行会见、会谈。按既定程序进行会见、会谈，并做好相应的会议记录。
- (7) 互赠礼品。会见、会谈结束后，双方将事先准备好的礼品相互馈赠。
- (8) 合影留念。重要的会见、会谈活动后，往往要合影留念，所以应事先安排好合影图。合影图一般是主人居中，按礼宾次序，遵循以右为上、以中为上和以前为上的原则，主客双方间隔排列。如图 8.12 所示。

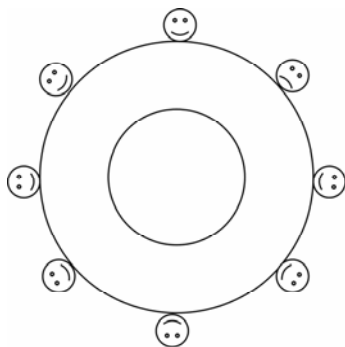


图 8.10 多边会议座位安排

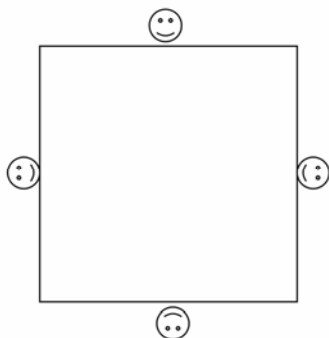
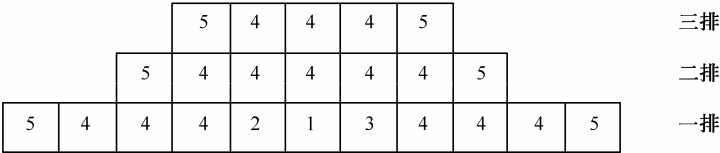


图 8.11 多边会议座位安排



1—主人 2—主宾 3—第二主宾 4—客方人员（或主客插排） 5—主方人员

图 8.12 合影留念位次



实践训练

1. 情景训练

（1）会见与会谈的情景训练。

- ① 礼节性会见与会谈；
- ② 事务性会见与会谈；
- ③ 政治性会见与会谈。

（2）合影留念的情景训练。假设学生所在班级需要照一张合影，并邀请了院系相关领导以及部分任课老师参加。请根据一般的礼仪原则进行合影时的站位排练。

实训要求：

● 分组后各小组先内部讨论，得出排练方案后选出代表，指挥全班站位；小组内其他成员暂时充当院系领导和老师；

2. 综合训练

【案例分析1】

23岁的吴诗怡是某高校中文系毕业生，由于在校时表现优异，毕业后被星盛商业集团总公司看中，成了总公司的一名新秘书。刚刚踏上工作岗位的她有充足的理论知识，但是缺乏一定的实践经验，所以她处处小心翼翼。

欧阳毅先生是星盛商业集团总公司的经理，最近需要与一位很重要的客户会谈。他把会谈的准备工作交给了总经办主任赵建中，而赵主任为了培养新人，又把这份工作交给了刚到公司不久的吴诗怡。

吴诗怡秘书知道这是一个难得的表现机会，于是便全身心地投入到工作之中。

请问：吴秘书应该为这次会谈做哪些相应的准备？

【案例分析2】

众所周知，日本是一个资源严重匮乏的国家，尤其是发展工业必不可少的钢铁和煤炭资源，他们只能指望向其他国家购买。澳大利亚是煤和铁的生产大国，在国际贸易中不愁找不到买主。按常规来说，日本人如果要跟澳大利亚人做钢铁和煤炭的贸易，就应该是日本人到澳大利亚去谈生意。但是事实并非如此，日本人总是要想尽一切办法把澳大利亚人请到日本去。

通过搜集大量澳大利亚商人的背景资料，并对其进行分析，日本人清晰地知道澳大利亚商人一般都比较谨慎，讲究礼仪，而且不会过分侵犯东道主的权利，所以他们不惜花费大笔资金，以最高规格的接待，邀请澳大利亚人到日本。这样一来，日本方面和澳大利亚方面在商务会谈桌上的相互地位就发生了显著的变化。澳大利亚人过惯了富裕的舒适生活，他们的会谈代表到了日本之后没几天，就急于想回到故乡别墅的游泳池、海滨和妻儿身旁去，在谈判桌上常常表现出急躁的情绪，而作为东道主的日本会谈代表则不慌不忙地讨价还价，他们最终掌握了会谈的主动权。

请问：日本人为什么能在会谈中最终取得主动权？

【综合情景训练】

星盛巨福广告公司是星盛商业集团麾下的一家子公司，风行旅游集团是一家东南亚企业最近在××省新组建的旅游集团公司。为了增强该旅游企业在××省旅游行业以及旅游消费者中的影响力，风行旅游集团准备投巨资在全省范围内做一次广告宣传。

通过调查，该旅游集团选择了信誉和业绩较好的星盛巨福广告公司作为这次广告宣传的合作伙伴，并且双方负责人决定就合作事宜在星盛大酒店（也是星盛商业集团麾下的一家子公司）举行一次正式会谈。

实训要求：

（1）结合之前学过的礼仪知识，充分发挥自己的主动性和积极性，把你认为这次会谈应该包含的内容及其整个程序饰演一遍。

(2) 分组训练,十人一组。每一组的成员都要有参与动作的环节,每个学生都应多次体验、反复训练。在分组时,教师要注意各组成员的组合与搭配情况,应根据不同的角色扮演指导小组角色的分配,包括不同性别的男女搭配、性格开朗与性格内向的不同搭配等,力争达到协调,只有角色扮演相对逼真,实训才会取得更好的效果;

(3) 实训开始前每个小组要做出相应的计划,确定演员,并按计划实施;

(4) 饰演角色至少应包括三个大方面:广告公司方、旅游企业方以及会谈所在酒店方,鼓励学生按照本小组的计划内容增加相应角色;

(5) 饰演内容至少应包括工作人员商定会谈的相关内容、落实会议通知、准备会议资料、进行会谈(会议记录)、提前迎候、布置会议室、互赠礼品、合影留念等主要程序;

(6) 实训时教师应巡回观察,时刻关注各小组的表演情况,及时纠正出现的明显错误;

第3单元

涉外馈赠礼仪



情景案例

欧阳毅先生作为星盛商业集团的总经理,虽然身居企业最高领导者和决策者的位置,但是从来不摆领导架子,非常有亲和力,对部下十分和蔼,在集团内部是出了名的“慈善领导”。欧阳经理还时刻想着员工的个人发展问题,尤其是注重作为“公司的形象代言人”的秘书人员综合素质的提高和对身边几员“大将”的培养。在年终的欧洲考察活动中,他除了带上集团以及分公司的一、二把手以外,还特别批准了总公司行政助理、28岁的资深秘书周洁参与此次考察。由于在考察过程中他们会在法国与一家长期合作的公司举行会谈,并签署下一年度的相关合作协议,所以带上秘书周洁,一方面可以与对方接洽一些接待方面的事宜,同时也是对周洁的一种考验和提高。

周秘书很珍惜这次机会,为了不辜负领导的期望,她在出发前做了充分的准备,并且提前考虑到了在整个过程中将会出现的一些情况和自己该做些什么。因为按照涉外商务礼仪的一般原则,在与法国方的合作伙伴举行会谈后,对方可能会赠送礼物,而自己这边也应该准备回礼才不会显得失礼,所以她首先想到了给法国方的合作伙伴准备一份具有中国特色的礼物。为了让自己准备的礼物不冒犯法国人的风俗禁忌,并让对方的喜欢,她特意重新学习了涉外馈赠礼仪的相关知识。



项目任务

你认为周洁这次为匈牙利方准备礼物要注意哪些问题？



任务分析

在商务交往中，双方往往会赠送对方一些有纪念性、有特色的纪念品以示尊重和友好的情意。

在涉外馈赠礼仪还需要掌握以下几个基本原则：轻重得当原则，应“轻礼寓重情”；选时择机原则；效用性原则；投其所好和避过忌讳的原则。同时赠送礼品时一定要注意礼品的选择和包装，注意赠礼的具体时间和场合，注意赠礼的方式以及收礼和回礼等的礼仪。另外，因为法国人忌黄色和墨绿色，礼品及包装纸不应选用这两种颜色。再有礼品或包装纸还应避免有菊花、杜鹃花、孔鹤和仙鹤的图案，因为他们忌讳这些花卉和动物，认为是不祥的。

根据以上原则及注意事项，周洁可选择那些具有中国特色的或具有纪念意义的礼品送给法国方的合作伙伴。



相关知识

馈赠，也称赠送，是指交往中向他人表示尊敬、友好而将某种物品不求报偿地送给对方，以达到沟通感情和保持联系的目的。成功的馈赠不仅是现代社会交往中情感的合理表达方式和礼节形式，也是增进客户间友谊的桥梁。随着交际活动的日益频繁，馈赠礼品因为能起到联络感情、加深友谊、促进交往的作用，越来越受到人们的重视，所以，馈赠活动对礼节的要求也就值得强调。掌握送礼技巧，不仅能收到大方得体的效果，还可增进彼此感情，维护良好人际关系，体现馈赠者的诚意、人品和涵养。

通常来说，涉外馈赠礼仪需要掌握以下几个基本原则：轻重得当原则，应“轻礼寓重情”；选时择机原则；效用性原则；投其所好和避过忌讳的原则。同时赠送礼品时一定要注意礼品的选择和包装，注意赠礼的具体时间和场合，注意赠礼的方式以及收礼和回礼等的礼仪。

1. 礼品选择

选择馈赠礼品要“因人而宜”、“因事制宜”，尤其是涉外交往中，礼品的挑选要根据不同国别、地区、民族、性别、个人兴趣爱好而有所不同，既要避免触犯各种“禁忌”，又要“投其所好”，这样才能收到预期效果。我们可以通过仔细观察或打听了解受礼者的兴趣爱好，然后有针对性地精心挑选合适的礼品，尽量让受礼者感觉到馈赠者在礼品选择上是花了一番心思的，是真诚的。除此之外，选择礼物还要考虑具体的情况或场合。

在经济日益发达的今天，人与人之间的距离逐渐缩短，接触面越广，迎来送往及喜庆宴贺的活动越多，彼此送礼的机会也就随之增加。懂得送礼技巧，不仅能收到大方得体的效果，而且还可以增进彼此感情，让你在公共场所更具有社交礼仪风度。在挑选适宜礼品的时候，我们应该注意以下几点：

(1) 突出纪念性、独特性。涉外交往的礼品挑选应突出礼品的纪念意义，讲求“礼轻情义重”，过于贵重的礼品会使受礼者有受贿之感。礼品可以是某一具有特殊含义的纪念品，也可以是具有国家特色、民族特色和地区特色的物品，这种具有纪念性、独特性的礼品，可使受礼者深刻地体味送礼者的心意。但不可将有明显广告标志或广告语的物品作为礼品赠送。

(2) 明确礼品的针对性。礼品的针对性是指针对受礼者的性别、文化品味、性格爱好等，尽量使所选礼品得到受礼者的认同。比如：瑞士军刀、蒙古刀等作为礼品赠送，可能会受到部分男士的欢迎，但将其作为礼品赠送给女性，往往起不到相同的作用。而在某些国家或地区，刀子作为礼品赠送，含有“一刀两断”不再来往之意。男性给女性不能赠送香水、内衣和玫瑰花等容易引起误解的物品。另外，如果不是第一次给对方送礼，应该避免送与上次同样的礼物。

小锦囊

避免重复送礼

为避免几年选同样的礼物给同一个人的尴尬情况发生，最好每年送礼时做一下记录。切勿直接去问对方喜欢什么礼物。切忌送一些会刺激别人感受的东西。

(3) 具有时尚性。礼品的选择还应具有时代或时间特征，虽然流行的未必是好的，但明显落后于时代的物品肯定是没有人喜欢的。

温馨提示

礼物不宜过于贵重。即使你比较富裕，送礼物给一般朋友时也不宜太过贵重，而送一些有纪念意义的礼物较好。接受一份对方难以负担的精美礼品，内心会过意不去，因此，送礼者最好在自己能力负担范围内选择礼品。

2. 礼品包装

涉外馈赠礼品更重视包装，讲究包装材料、包装材料的色彩和包装的具体方法。良好的包装可使礼品显得更为正式、高档，相反，过于马虎的包装，甚至不包装会使礼品“贬值”。涉外馈赠礼品通常要求礼品包装的价格不低于礼品总价值的三分之一，可见，涉外馈赠礼品

对包装的重视程度。

涉外馈赠礼品在精心包装的同时，也要对包装颜色、图案和缎带的结法有所选择，要回避不同国家、地区和宗教的相应禁忌。如：日本人不喜欢“蝴蝶结”，也不用白色、绿色的包装纸；英国人忌讳“孔雀”、“大象”等图案。

礼品在进行包装之前，还要注意去掉礼品的价格标签。

温馨提示

多名贵的礼物也应包装。谨记包装时一定要除去礼物上面的价钱牌及商店的袋装。无论礼物本身是如何名贵，都要用包装纸包装。有时细微的地方更能显出送礼人的心意。

3. 馈赠时机

馈赠礼品没有严格的时间限定，但一般都是在刚刚见到受礼者或即将分别时，而送花一般在见面时。一般礼品馈赠有以下习惯：

场 合		时 机
会 谈		结束时赠送
签 字		结束时赠送
就 餐	正式宴会	结束时赠送
	家 宴	开始时赠送
祝贺欢庆		开始时或提前赠送

4. 馈赠方式

馈赠礼品的方式可分为礼仪公司递送、邮寄赠送、请人代转和当面赠送等几种形式，以当面亲自赠送最为正式。

馈赠礼品作为心意的表达方式在赠送时应表现大方，泰然自若，赠送时最好双手亲自奉上；面对多人赠送礼品时，应依位次高低赠送。

涉外礼品馈赠不同于国内礼品的馈赠方式。中国传统礼仪强调自谦，在礼品赠送时，馈赠者往往说“小小东西，不成敬意”、“也不是什么好东西，凑和收着吧”。这种谦语国内的受礼者都能“心领神会”，但涉外交往却不合适，因为这种说法会让人感到不受重视。涉外馈赠是，馈赠者应对受礼者说“这是我精心为您准备（挑选）的”，这样更能让对方所接受。

有些国家或地区的人在接受馈赠时有推辞的习惯，但不表示真的拒绝，应再坚持片刻，若再三要求，对方仍不肯接受，则可能确有不便接受馈赠的理由，不能一再强求。

5. 礼品的接受

在涉外馈赠中，接受礼品可不必推辞，应面带微笑，正视对方，伸出双手，同时说一些感谢的话，欣然接受，但在接受礼品时应保持风度，不可伸手去抢。接受礼品后，不管礼品是否符合自己的心意，受礼者都应表示对礼品的重视。对贺礼以及精美礼物，通常应当面打开欣赏，并赞美一番。这是与中国接受礼品赠送完全不同的。打开礼品后无论对礼品是否满意都要表示欣赏。但是有些国家是忌讳当着送礼者的面打开礼物的，所以要视具体情况而定。

一般情况下，不应当拒绝受礼，受礼者应在赞美和夸奖声中收下礼品，并表示感谢，双手接过礼品。但是如果觉得送礼者别有所图，则应该向对方明示自己拒收的理由，态度可坚决，而方式却要尽量委婉，好让对方比较容易接受。因其他原因确实不能接受礼品时，要婉言相告，或直接说明原因，以防引起对方无端猜测。比如，对方赠送价值明显过高的礼品时，可说明“相同的物品我已经有了”，或“我单位有规定，你送我的这件东西我必须上交。”如当时周围人数较多，不方便当面拒绝，则可以当时接受下来，事后退还。如在未打开包装前就知道包内是何物品，则收取后保存好包装，事后完好地退还给赠礼者。

温馨提示

礼物不应转送。在接收礼物后，千万不要把以前接收的礼物转送出去，或丢掉它，不要以为人家不知道，送礼物给你的人会留意你有没有用他所送的物品。

6. 回礼

一般来讲，馈赠礼品时，对方是要给予回礼的，但是否回礼完全出于自愿，因为礼品赠送的初衷也是不求对方的回报。回礼也要掌握恰当的方法和时机。有礼有节、有来有往的馈赠活动才更有利于拉近双方的距离，增加合作的机会。作为商务活动的重要内容之一，回礼活动越来越受重视，并得到广泛的使用。

公务场合的礼品馈赠，往往主客双方都会有所准备，所以，应在对方馈赠礼品时予以贺礼；而私人赠送礼品则要选择一个恰当的时机或理由，如节日或对方的喜庆活动日。回礼的时间不宜相隔过久，也不宜马上回礼，让人感觉像是“欠债还钱”。

通常回礼的礼品价值可与所收礼品的价值相当，但不可明显高于所收礼品，否则给人以攀比之嫌，既可能造成对方不快，也会造成对方再次回礼的负担。

“往而不来非礼也，来而不往亦非礼也”。礼品的馈赠贵在双方的心意表达，所以回礼的方式也未必局限于以礼品回赠，也可以在接受对方的赠礼后以其他形式还礼。如在接受赠礼后，以口头或书面的形式表示感谢，或可以以宴请的形式回礼。



相关链接

中国馈赠礼仪

随着社会的发展，中国社会生活中的诸多礼仪形式逐渐与世界“接轨”，中国的馈赠礼仪也日渐变化，在中国馈赠礼仪中，也需考虑礼品的选择、包装，赠送时机、方式，礼品的接受和回礼等方面的内容，但与涉外馈赠礼仪相比较，中国的馈赠礼仪还有其自身的特点。

(1) 礼品选择突出寓意。

① 趋吉。中国人在生活中凡事一向讲求有良好的寓意，尤其在礼品选择中，往往要针对不同的对象、场合赠送不同的礼品，以突出吉祥、美好的心愿或意义。例如：在婚礼上经常选择龙凤的图案作为礼品，寓意“龙凤呈祥”；而为老人祝寿可选择带有“松树、仙鹤”等图案的礼品，象征“松鹤延年”。礼品数量的选择普遍有“好事成双”的说法，所以中国的礼品数量通常为双数，带有数字“8”的礼品也很受人的青睐，因“8”与“发”同音，广东的很多商人很喜欢把北方所产的“发菜”作为礼物，同样的原因，“6”也有象征“顺利”的含义。

② 避凶。中国馈赠礼仪中，除追求美好寓意外，还要避免不良的发音或寓意。例如：中国馈赠礼仪喜欢双数，但广东人却忌讳“4”这个偶数，因为在广东话中，“4”听起来就像是“死”，是不吉利的。再如，白色虽有纯洁之意，但中国人比较忌讳，因为在中国，白色常是悲哀之色和贫穷之色；同样，黑色也被视为不吉利，是凶灾之色、哀丧之色。另外，我国人民还常常讲究给老人不能送“钟”，给夫妻或情人不能送“梨”，因为“送钟”与“送终”，“梨”与“离”谐音。

(2) 礼品赠授谦恭、互让。中国馈赠礼仪中，对于礼品的馈赠和礼品的接受都表现出与涉外礼仪中截然不同的自谦和礼让。例如：赠送礼品的一方无论礼品价值如何，往往在赠送礼品时自谦“小小礼物，不成敬意”或“请别嫌弃”等，而双方要进行几次推托方可接受礼物，并且礼物不当面打开，也通常不过问所赠是何物品，不论礼品是否适合都表示感谢。

小锦囊

国际交往中的馈赠常识

亚洲国家的馈赠

- ① 形式重于内容；
- ② 崇尚礼尚往来，而且更愿意以自己的慷慨大方表示对他人的恭敬；
- ③ 讲究馈赠对象的具体指向性；
- ④ 忌讳颇多。

小锦囊

国际交往中的馈赠常识

西方国家的馈赠

- ① 实用的内容加漂亮的形式;
- ② 赠受双方喜欢共享礼品带来的欢快;
- ③ 讲究赠礼的时机;
- ④ 忌讳较少。



实践训练

1. 情景训练

【情景 1】: ××公司是在美国上市的一家跨国企业,股东和业务遍及世界各地。中国分公司今年的年终总结会议决定在三亚召开,董事会邀请了中国各大市场的各大股东参加这次会议。会议结束后,需要给与会者赠送礼物。刘云作为董事长办公室秘书承担了准备礼品这项任务。与会人员中有一名日本人,并且是第一次来到中国。

现在,刘云正在一家大型礼品店购买礼物,并指导商店工作人员对礼品进行包装。

- (1) 请给大多数与会者准备购买和包装礼物;
- (2) 请给第一次来到中国的日本股东准备礼物。

【情景 2】: 延续上面的情景,刘云准备好礼物回到公司,接下来的工作就是把礼物分发给各位股东手上。其他股东的礼物交由别的秘书去送,而唯一的一位日本外宾需要她亲自将礼物送上。通过电话预约以后,她拿着准备好的礼物来到位于酒店东侧的休闲区等候,那位日本人正慢慢地向她走过来。

请根据情景提示继续刘秘书赠送礼品的过程。

【情景 3】: 延续上面的情景,刘秘书友好地向日本股东送出礼物以后,这位日本客人在接收礼品时彬彬有礼,并口头表示感谢。因为他是作为被邀请对象在中国参加公司会议,所以不必要回礼。但是回到自己的房间之后,这为日本股东还是专门为此事打电话给公司董事长,表示感谢。

- (1) 请演示这位日本人接收礼品的全过程;
- (2) 请演示这位日本人回到房间后打电话给公司董事长致谢的过程。

实训要求:

- 这次情景演练的连贯性较强,建议每个小组分组后演练要连续进行。根据情景内容确

定角色的扮演者，可以角色互换以充分体验情景内容。

- 在演练中结合以前学过的礼仪知识，尽量使整个过程很好地衔接。
- 学生互相点评，教师小结。
- 各小组演示结束后，由大家推选出表现突出的小组或个人，优化组合后给全班做示范表演。表演要包含礼物的选择、包装、馈赠以及接收和致电感谢等全过程，中间不应有停顿，各个环节衔接得当。

2. 综合训练

【案例分析 1】

随着中国经济突飞猛进的发展，再加上国内一些良好的政策性因素，使得中国的投资环境在国际上颇有声誉。最近，一个来自埃及的商务考察团正准备到中国某市进行商务考察活动，并在该市投资数亿元兴建一座商务大楼。负责接待他们的是该市的政府接待办公室。

埃及考察团队抵达后，该市政府接待办的工作人员王雄带车到机场迎接。为了表示对客人的友好和尊敬，王雄受上级指示，为客人精心准备了礼品：每人一块带有熊猫图案的丝绸头巾。中国的丝绸世界知名，熊猫更是中国的国宝，礼品极具中国特色。王雄原以为这样的礼物肯定会得到客人的认可和赞赏，可是当他初次见面把自己精心准备的礼物奉上时，却引起了所有埃及客人的强烈不满。王雄一时茫然，不知道为什么会这样。

请问：你知道为什么会有这样的结果吗？

【案例分析 2】

众所周知，国家领导人之间互访时经常会赠送对方一些有纪念意义的礼物。江泽民主席出访俄罗斯时，就曾给叶利钦总统赠送了一盘由中国制作的关于反法西斯的歌曲配画的录像带。这盘录像带的内容究竟是什么呢？北京五岳文化咨询公司董事长冯精志后来透露：这盘长达 1 小时 50 分钟的录像带名为《神圣的战争——苏联卫国战争歌曲回顾》，是由冯声华编导、五岳公司和广州艺宝影音制作传播公司联合制作的。该片选用了《神圣的战争》、《我到过世界不少地方……》、《小路》、《夜莺》、《灯火》等 13 首前苏联歌曲，均由前苏联功勋艺术团演唱。画面全都是苏德双方军事记者拍摄的极其珍贵的电影资料。通过歌曲和画面，讲述了前苏联人民奋起抗击德国入侵的辉煌业绩，展示了主要战役，介绍了双方的主要政治领导人和部分军事将领。

据悉，当片子在俄罗斯驻华使馆放映时，引起了强烈的反映，许多俄罗斯人热泪盈眶。有俄罗斯官员说：“尽管片子中反映的是我们苏联人民在卫国战争中的事情，但许多画面我们还是第一次看到。从片子中可以感到最了解苏联的是中国人民，你们能够想到制作这样的片子，说明了你们对我们的深厚情谊。”

请问：江泽民主席赠送的礼品为什么会收到如此好的效果？

【综合情景训练】

Micheal 是美国一家投资公司的总裁，在金融界有着极高的地位和威望，是一个业界人

士都想接触的焦点人物。恰好他最近在中国大连参加一个金融论坛。参加这次金融论坛的人当中还有一位叫付庆彪先生。付先生也是国内比较知名的金融家，但是比起 Micheal 来，他自己也认为逊色不少，他有几分崇拜对方。于是他让自己的助手准备了礼物：一颗价值上万元人民币的千年人参，打算亲自去拜访一下这位金融界的名人。

在论坛期间的一次宴会上，他见到了 Micheal，于是便带着自己的礼物走到 Micheal 身边：“尊敬的 Micheal 先生，您好，我是付庆彪，也在金融行业工作。久仰您的大名，今日得以一见，倍感荣幸。这是我为您准备的一点小小的见面礼，不成敬意，请笑纳。”说罢便递上准备好的千年人参。他万万没有料到，Micheal 没有表现出像传闻中说的那么平易近人，不摆架子，容易结交，而是冷冷地看着他，用生硬的中国话说了句：“对不起，无功不受禄，我不能接受你的小小见面礼”。说完便走开了。

付先生顿时尴尬至极，他不明白自己哪儿做错了。

请问：

- (1) 你知道付先生哪儿做错了吗？
- (2) 如果是你想结识 Micheal，你会怎么做？并请编写一篇台词。
- (3) 实训。根据第(2)问中编写的台词，设置几个场景进行实践训练。

实训要求：

- ① 小组训练，角色扮演；
- ② 各个小组台词的编写应该具有独立性，充分发挥学生的主观能动性和想象力，教师可以做适当的辅导，但是组与组之间不能互相交换信息，以避免台词的相似形；
- ③ 演练要具有整体性，从礼品的准备到跟 Micheal 接触，最后到离开都要按照完整的台词进行；
- ④ 根据编写的台词和表演的情况在所有小组中选出一个表现比较优秀的小组，给全班做示范表演。

第4单元

国外习俗与禁忌



情景案例

星盛商业集团总经理欧阳毅率商务考察团在欧洲考察，该团成员主要由星盛商业集团下属子公司的一些领导组成，其中很多人是第一次出国，所以对欧洲的很多事情都感到新奇。一天傍晚，他们到达法国，在巴黎的一家五星级酒店登记入住。当晚，欧阳先生因为要去会

见一位在巴黎的老客户兼老朋友，所以就只带了秘书周洁一人离开了酒店。晚餐时间，各子公司领导聚在一起用餐。因为没有上司在场，而其他所有人的职位都差不多，都是子公司的一、二把手，并且在集团里面谁也管不了谁，所以都没有太多的顾虑。几杯高度酒下肚，酒桌上的气氛就开始活跃起来了。

得知用餐的是一个中国团队，酒店方一开始就增派了几位颇有经验和耐心的侍者为他们提供服务。当侍者向他们介绍了一些法国菜以后，他们不问贵贱，主菜配菜一下子点了好几十道，侍者担心他们吃不完，何况菜价不菲，但他们并不在乎，并责怪服务员“多管闲事”。酒过三巡，他们便开始对酒店餐厅四处拍照，也不管别人是否愿意就竞相和法国服务小姐合影，甚至突然跑到其他餐桌与一位非洲黑人留影，还不停地大声说笑。用餐时杯盘刀叉的撞击声，嘴巴咀嚼食物的声音，始终不绝于耳，一会儿便搞得杯盘狼藉，桌子、地毯上到处是油渍和污秽。坐在附近的一位先生终于忍无可忍，向店方提出抗议，要求他们马上停止喧闹，否则就要求换座位。被突然拍照的那位非洲黑人也趁机提出了抗议，要求他们停止拍照，并删除刚才拍下的照片。



项目任务

这些中国考察团成员为什么会遭到餐厅其他客人的抗议？



任务分析

每一个国家都有自己的风俗习惯，作为客人应该遵守，这既是对客方的一种尊重，也是体现自身修养的重要方面。在西餐礼仪中我们了解和学习了西餐与中餐不同，西餐讲究的是温馨祥和的情调，是体现一个人绅士风度和淑女风范的重要场合，它不同于中餐热热闹闹的氛围。

因此，星盛集团的几位中层干部在法国五星级大酒店就餐时大声喧哗，杯盘相向，不事先征得他人同意就随意拍照等许多目中无人的做法，是有违西餐最起码的礼仪习俗的，因此，令周围客人和非洲友人忍无可忍，致使他们向店方提出抗议。

这提醒我们在今后的涉外交往中应特别注意首先要了解和掌握涉外习俗与禁忌，否则一旦犯忌，会有损个体和组织的声誉和形象。



相关知识

“十里不同风，百里不同俗。”全国各地人民都有其特定的习俗与禁忌，各种习俗和禁忌通常与其心理情感相联系，往往被视为不可侵犯的，因此秘书不仅要妥善做好日常性的接待工作，还要了解、掌握接待对象所在国家的风俗习惯。

各个国家或地区因文化传统、民族和宗教信仰等方面的差异产生了各自不同的习俗与禁忌。习俗禁忌主要包括颜色、数字、交谈、动物、图案、食物、礼品和行为等方面的禁忌。

1. 亚洲国家的习俗与禁忌

(1) 日本（东亚）。

① 服饰礼仪。日本人无论在正式场合还是非正式场合，都很注重自己的衣着。在正式场合，男子和大多数中青年妇女都着西服。男子穿西服通常都系领带。和服是日本的传统服装，其特点是由一块布料缝制而成。现在男子除一些特殊职业者外，在公共场所很少穿和服。日本妇女喜欢描眉，她们普遍爱画略有弯度的细眉，认为这种眉型最具现代女性的气质。

② 餐饮礼仪。日本人自古以来就以大米为主食，他们爱吃鱼。一般不吃肥肉和猪肉内脏，有的人不吃羊肉和鸭子。不论在家中或餐馆内，坐位都是有等级的，一般要听从主人的安排。

③ 商务礼仪。到日本从事商务活动，宜选择在 2~6 月，9~11 月，其他时间当地人多休假或忙于过节。日本人在商务活动中很注意名片的作用，他们认为名片表明一个人的社会地位，因此，总是随身携带。日本商人比较重视建立长期的合作伙伴关系。他们在商务谈判中十分注意维护对方的面子，同时希望对方也这样做。

④ 日本禁忌。

颜色	数字	交 谈 话 题	礼 品	图案	其 他
忌 绿色 紫色	忌 4 9	可谈论天气、电器、动漫等，忌谈论政治、历史等敏感话题。	礼品一般送奇数，不可为偶数，但切勿赠送数字为“9”的礼物。不以梳子、手帕做礼物送人。忌讳将菊花和有菊花图案的东西做礼物赠送别人。忌送夕阳风景国画。	忌 狐狸 獾 荷花 图案	日本人讨厌金银眼的猫，认为看见这种猫会倒霉。不可三个人合影，认为中间被左右二人夹着，是不祥和死亡的预兆。邮寄信件时，邮票不能倒贴，这样表示绝交。

(2) 韩国（东亚）。

① 餐饮礼仪。口味偏清淡，不喜油腻。他们通常吃烤、蒸、煎、炸、炒和汤类菜，辣泡菜和汤这两种食品是不可缺少的。

② 商务礼仪。与韩国客户进行商务活动，约会必须守时，着装应整洁，男子可穿西服，女子可穿西服套装，也可穿其他式样的庄重大方的服装。

③ 韩国其他禁忌。韩国人用双手接礼物，但不会当着客人的面打开。忌到别人家里剪指甲，吃饭时忌戴帽子，睡觉时忌枕书，忌杀正月里生的狗。

未征得同意前，不能在上级、长辈面前抽烟，不能向其借火或接火。吃饭时不要随便发出声响，更不许交谈。进入家庭住宅或韩式饭店应脱鞋。在大街上吃东西，在人面前擤鼻涕都被认为是粗鲁的。

在韩国人面前，切勿提“朝鲜”。

(3) 马来西亚（东南亚）。马来西亚将伊斯兰教定为国教。

① 服饰礼仪。在服饰上，男子习惯穿传统的民族服装，其上衣无领，头戴无边帽。在

比较正式的社交场合，男子穿白衬衣，便裤。马来西亚女子的传统服装样式和男装差不多，她们也穿“沙笼”，颜色和图案则艳丽得多。

② 餐饮礼仪。马来人的食物一般以米饭，糕点为主，口味偏淡。到马来人家作客，应准时赴约。主客应坐在主人的右边，或坐在餐桌的首位。在取食时，不要把公用勺碰到自己的盘子。应等主人邀请时再开始进食，不要自己动手。

③ 商务礼仪。每星期五的中午 2 点半，员工正在祈祷，这会儿不办公。见面要递名片，从事商务活动时要提前一个月用电报安排。如受邀吃饭，不要回绝。宴会为社交性的，不要讨论商务。

④ 马来西亚禁忌。

颜色	数字	交 谈 话 题	礼 品	图 案	其 他
忌 白黄色	忌 0 4 13	忌极力赞赏他 们的某件物品。 忌谈及猪、狗 的话题。	严禁偶像崇 拜，切忌送此 类礼物。忌讳 用左手接受、 馈赠物品。	忌 乌龟	不要用左手触摸人或传递物品，轻微点头以示礼 貌。马来人介绍人们相互认识时，通常先介绍年长 者或比较有身份的人物，先介绍妇女，后介绍男子。 不要穿着鞋子进清真寺，不要穿鞋子进别人家的客 厅。

(4) 泰国（东南亚）。泰国是个佛教国家，全国 90% 以上的居民信奉佛教，所以，在与泰国人交往中要格外注意佛教禁忌。

① 服饰礼仪。泰国各个民族都有自己的传统服饰。现在，泰国城市中的男子在正式社交场合通常穿深色的西装，打领带。妇女在正式社交场合穿民族服装，也可穿裙子；在日常生活中，可穿各式流行服装，但在公共场合忌穿短裤。

② 餐饮礼仪。泰国人不喝热茶，而习惯在茶里放冰块，成为冰茶。用餐时，泰国人习惯围着小圆桌跪膝而坐，用手抓食，不用筷子，但现在有用叉子和勺子的。泰国食品和中国食品大同小异。

③ 商务礼仪。泰国商人喜欢互赠礼物。在商务活动中，接受邀请后，一般不能再随意改变主意，否则显得反复无常，极不礼貌。

④ 泰国禁忌。

颜色	交 谈 话 题	图 案	其 他
忌 红色 紫色 黑色	泰国人在社交场合见面交 谈时习惯行合十礼，也流行 握手礼，但是不能用于异性。	不可丑化佛、大象形象。	泰国人认为头部神圣不可侵犯，忌讳别人拿着东西 从他们头上掠过，而脚被认为是低下的，忌翘腿而坐。 忌讳睡觉时头朝西方。

(5) 沙特阿拉伯（西亚）。沙特阿拉伯是世界上最大的石油输出国，伊斯兰教为国教，因此与沙特人交往要格外注意伊斯兰教的宗教禁忌。

① 服饰礼仪。沙特男子通常穿一种长袖外套，头戴一种四方形的帽子。如果男子无意

- 中窥见陌生女子的脸容，则被认为是件倒霉的事情。女子订婚仪式以后就可以不蒙面了。
- ② 餐饮礼仪。沙特人的主食是米饭、大饼、面条、面包，米饭一般都是用大米与肉、油等混合在一起做成肉饭。他们常饮红茶，咖啡等，严禁饮酒。沙特人传统习惯是用手抓饭吃，不用桌椅。
- ③ 商务礼仪。对初次见面的工商界人士不要送礼，相互熟识之后，可在应邀去对方家中作客时带些礼品。
- ④ 沙特禁忌。

颜色	交 谈 话 题	礼 品	图 案	其 他
忌黄色	不宜谈论中东政治，妇女权力以及国际石油政策等。	忌将酒作为礼品，不能单独给女主人送礼，也别送什么东西给已婚女子。忌送女性图片及女性形象的雕塑品。	忌熊猫、十字架和六角星图案。	忌左手递接物品。 禁止佩戴装饰物、禁止下国际象棋、禁止外人拍摄他们进行宗教活动的照片，也不要给沙特女性拍照。

2. 欧洲国家习俗、禁忌

(1) 俄罗斯（东欧）。

- ① 服饰礼仪。俄罗斯人穿戴与欧洲流行的穿戴已无多大差别，男子多穿西服，戴呢帽，冬天则罩长外衣，戴皮帽。女子穿连衣裙，西服上衣或西服裙，秋冬两季戴呢帽或皮帽，罩长大衣，夏天系花头巾。
- ② 餐饮礼仪。俄罗斯人很注重餐台设计，讲究陈设的艺术性，他们认为这样做可以使人有好的心情，增加食欲。除城市外，俄罗斯人一般每日两餐，城市人对一日三餐的要求是不同的，晚餐一般比较简单，对早，中餐则较为重视。俄罗斯人比较爱吃中国的四川菜，广东菜，还特别爱吃北京烤鸭等。
- ③ 商务礼仪。每年 4~6 月是俄罗斯人的度假季节，不宜进行商务活动。同时商务活动还应当尽量避开节假日。会见客户时要清楚地介绍自己，并把同伴介绍给对方。但要注意，俄罗斯商人一般在初次见面时不轻易交换名片。进入客户会客室后，要等对方招呼才入座。
- ④ 俄罗斯禁忌。

颜色	数 字	交 谈 话 题	礼 品	其 他
忌黑色	忌 13 和偶数，视奇数为吉祥的数字。	与俄罗斯人谈话，要坦诚相见，不能在背后议论其好坏，更不能说他们小气。谈话中“你”和“您”的界限很清楚，朋友之间如果使用“您”，即意味着友谊的破裂。他们不善掩饰感情，但说话时指手划脚会被看做缺乏教养，在公共场合大声交谈被看做是不文明的行为。	俄罗斯人通常可以用鲜花、酒、艺术品和书等作为礼物赠送对方。	俄罗斯人性格开朗、豪放、集体观念强。在家中，主人给客人吃面包，则是最殷勤的表现。 镜子在俄罗斯人看来是神圣的物品，打碎镜子就意味着灵魂的毁灭。

(2) 德国（中欧）。

① 服饰礼仪。德国人不喜欢服装的花哨，但都很注重衣冠的整洁，穿西装一定要系领带。在赴宴或到剧院看文艺演出时，男士经常穿深色礼服，女士则穿长裙，并略施粉黛。在东部地区，已婚者都戴上金质戒指。

② 餐饮礼仪。德国人在宴会上和用餐时，注重以右为上的传统和女士优先的原则。德国人举办大型宴会时，一般是在两周前发出请帖，并注明宴会的目的，时间和地点。他们用餐讲究餐具的质量和齐备。宴请宾客时，桌上摆满酒杯盘子等。他们有个习俗，那就是吃鱼的刀叉不能用来吃别的。

③ 商务礼仪。德国人对工作严肃认真，思考总是深刻敏锐。德国人的时间观念很强。因此，一旦约定时间，迟到或过早抵达都被视为不懂礼貌。他们在谈判时态度明朗，谈生意时一般使用商业名片。

④ 德国禁忌。德国人有 50% 的人信奉基督教，有 45% 的人信奉天主教，另有少数人信奉东正教和犹太教，所以应注意相应的宗教禁忌。

颜色	数字	交 谈 话 题	礼 品	图案	其 他
忌 茶色 红色 深蓝色	忌 13 星期五	与德国人交谈时要尊重传统和权威，称呼时要带上头衔，不可直呼其名。交谈中不要议论打垒球、篮球或者美国式橄榄球。最好谈德国的原野、个人的业余爱好和足球之类的体育项目。洽谈生意时不能随便，否则会带来不愉快。	男子不可以送长筒袜和内衣给女方，最常见的礼物有花束、糖果、书籍、精巧的皮革制品、相册、漂亮的围巾或者其他适合对方的小礼物。	忌讳使用纳粹标记图案“卐”。	德国人有朝气、守纪律、好清洁；时间观念强。在德国，送钱给对方是被看成不礼貌的，但是如果把钱装入信封连同其他礼物一起送出也不是不可以。

(3) 英国（西欧）。

① 服饰礼仪。英国人的穿衣模式受到世界许多人的推崇。尽管英国人讲究衣着，但十分节俭，一套衣服一般要穿十年八年之久。一个英国男子一般有两套深色衣服，两三条灰裤子。英国人的衣着已向多样化，舒适化发展，比较流行的有便装夹克，牛仔服。

② 餐饮礼仪。英国的宴请方式多种多样，主要有茶会和宴会，茶会包括正式和非正式茶会。英国人在席间不布菜，也不劝酒，全凭客人的兴趣取用。一般要将取用的菜吃光才礼貌，不喝酒的人在侍者斟酒时，将手往杯口一放就行。客人之间告别可相互握手，也可点头示意。

③ 商务礼仪。到英国从事商务活动要避开 7、8 月，这段时间工商界人士多休假；另外在圣诞节、复活节也不宜开展商务活动。在英国送礼不得送重礼，以避贿赂之嫌。在商务会晤时，按事先约好的时间光临，不得早到或迟到。英国工商界人士办事认真，不轻易动感情和表态，他们视夸夸其谈、自吹自擂为缺乏教养的表现。

④ 英国禁忌。

颜色	数字	交 谈 话 题	礼 品	图 案	其 他
忌 绿色	忌“3”、“13”、“星期五”，尤其13号正逢星期五被认为是最不吉利的日子。	通常谈天气情况或者报纸新闻。不谈政治、宗教和皇家的事情。交流时切忌使用“英格兰人”一词，而要使用“不列颠人”。英国人不愿讲的事情旁人不应打听。	英国人送礼不宜过重，晚间送礼可以送名酒、鲜花等，但是不能带有商标和标价等。忌以百合花送人。	忌大象、孔雀图案。	英国人在第一次相识时，紧紧握住双手以示友好。并肩步行时除了热恋中的情侣，一般人不会手拉着手。英国人也不像东欧人那样常常拥抱。 不可一次火点三次烟。

(4) 法国（西欧）。

① 服饰礼仪。法国素有时装王国之称，巴黎更有时装之都的美誉。进入 90 年代，法国女装朴实风格走俏，素色衣裳尽领风骚；男人也特别注重穿着和仪表，出门前总要刮脸梳头，在外面总是衣冠整齐，令人赏心悦目。

② 餐饮礼仪。作为世界三大烹饪王国之一的法国，在饮食上十分讲究。他们的菜肴种类众多，烹饪方法独特。法式菜肴的特点是：选料新鲜，烹调讲究，美味可口。宴请客人时，主人总是把最拿手的菜做给客人吃，而且菜肴往往很丰盛。法国盛产名酒，法国人也特别善饮，几乎餐餐离不开酒。

③ 商务礼仪。与法国人会面，可由第三者介绍，也可自我介绍。自我介绍应讲清姓名，身份或将自己的名片主动送给对方。法国人很重视建立良好的人际关系。一般情况下，未成朋友前，是不会跟你做大宗生意的。和法国人谈生意，一定要守时，否则不会被原谅。和法国人谈生意，要避免商业淡季。每年 8 月份由于天气较热，几乎全国放假。

④ 法国禁忌。

颜色	数字	交 谈 话 题	礼 品	图 案	其 他
忌 黄色 墨绿色	忌 讳 “13”和“星期五”。	谈话尽量不涉及对方的个人私事，避免谈论政治和金钱。	不要带有公司明显标记的礼品。初次见面时不要送礼。忌讳菊花、杜鹃花、纸花和黄色花朵。	忌孔鹤和仙鹤图案。	法国人乐观开朗，特别讲究衣着服饰。在法国，“女士优先”的国际惯例体现得异常明显。忌用核桃待客。

3. 美洲国家习俗、禁忌

(1) 美国（北美）。

① 服饰礼仪。在美国虽然不乏西装笔挺的绅士淑女，但在日常生活中，人们很难从衣着上来判断一个人的贫富或贵贱。一些耐穿的牛仔服或工装裤比较流行，为显示个性，有的妇女喜欢编织各种没有章法、色彩杂乱的毛衣，有的年轻女子喜欢着男装。在正式社交场合她们穿戴比较保守，讲求西装革履。

② 餐饮礼仪。美国人请客人吃饭时，先用电话邀约，客人接到邀请要给予回答，

参加者一般提前 5~10 分钟到达。若迟到 15 分钟以上，应先给女主人打电话。美国人的饮食特点是咸中带甜，喜欢清淡，不爱吃肥肉，不吃蒸的和红烧食品，忌食各种动物内脏。

③ 商务礼仪。美国商人喜欢边吃边谈，一般洽谈活动从吃早点开始，晚上一般不谈生意或做重大决定。同美国人做生意，最重要的原则之一就是：必须表述清楚，不能模棱两可。美国的商业习惯是每一种产品都要投保，非常重视专利与商标。

数字	交 谈 话 题	礼 品	图 案	其 他
忌 13 星期五	交谈时忌问个人收入和财产状况，忌问妇女婚否、年龄以及衣饰价格等隐私性问题。	给美国人送礼物必附上卡片。收礼后应致信或电话表示感谢。 特别忌讳带有本公司标志的便宜东西。	忌 蝙蝠图案	美国人忌讳“老”，所以不应轻易搀扶，否则他们会认为你小看了他。

(2) 墨西哥（中美）。

① 服饰礼仪。墨西哥的现代服装是印第安式样和西班牙式样长期混合的结果。大城市居民的服饰已基本欧化，各种款式都有，但仍可看到传统文化的印记。居民们的衣着偏好鲜艳的色彩，据说这和当年玛雅人的习俗是一致的。他们认为色彩对比强烈的衣着能吓退妖魔，保佑众生平安。墨西哥妇女的头发喜欢梳得很高，常常插上花朵装饰，有的还用五颜六色的羊毛线编头发。

② 餐饮礼仪。墨西哥的传统食物是玉米、菜豆和辣椒。人们说玉米是墨西哥人的面包，墨西哥人可以用玉米制作出各种各样的食品。另外，墨西哥有仙人掌之国的美称，当地人喜食仙人掌，他们把它与菠萝、西瓜并列，当做一种水果食用，并用它配制成各种家常菜肴。墨西哥也是世界上食用昆虫消耗量最大的国家。

③ 商务礼仪。墨西哥许多商人都会说英语，但你与他交谈时最好是说西班牙语，特别是你收到对方用西班牙文写来的信函后，最好也用西班牙文回复，否则他们会认为你缺乏教养。与墨西哥人交往，可以带一些本国特色的工艺品作为礼物。

④ 墨西哥禁忌。

颜色	数字	礼 品	图 案	其 他
忌 紫色	忌 13 星期五	忌 黄花、红花、紫花	忌 蝙蝠图案	舞会上通常只能女人邀请男人，不能相反；也不能用手比画小孩的身高。

(3) 巴西（南美）。

① 服饰礼仪。巴西的男子平时穿短裤和衬衫，但是上班或参加社交活动则必须衣冠楚楚；对于女士，在穿着上则没有严格的限制，她们通常喜欢穿色彩艳丽的裙装。巴西的黑人妇女习惯上身穿短上衣，肩披又长又宽的围巾，下身穿肥大的花裙。她们喜欢戴手镯，并在腰带上系上许多垂饰。

② 餐饮礼仪。巴西人以吃欧式西菜为主。由于巴西畜牧业较发达，所以食品中肉类较多，他们常食猪牛肉，一般较富有的人家牛肉吃得多些，反之则食猪肉多些。烤牛肉是巴西的著名风味菜肴，每逢家宴，外出野餐，都少不了烤牛肉。巴西人喜欢饮浓咖啡，一天喝上十来杯咖啡是常见的事。

③ 商务礼仪。巴西人在商务活动中很重视建立良好的私人关系，如果你在他眼中是一个值得信赖的朋友，那么他将会对你以诚相待。巴西的官方语言是葡萄牙语，不要把译成西班牙文的宣传品送给巴西人，否则他们会认为你是在侮辱他。

颜 色	数 字	礼 品	图 案	其 他
忌黄色、紫色、深咖啡色	8月13日是巴西禁忌日	忌手帕或刀子	忌绛紫色的花或图案	“OK” 是表示下流的手势

4. 非洲国家习俗、禁忌

(1) 埃及（北非）。埃及人口的 87%左右是阿拉伯人，所以，各种礼俗与阿拉伯国家相近。

① 服饰礼仪。埃及的传统服装是阿拉伯大袍。在农村不论男女仍以穿大袍者为多，城市贫民也有不少是以大袍加身。20 世纪 20 年代后期，西方服装逐步进入埃及。当地妇女喜欢戴耳环手镯等。在一些边远地区，女子外出还保留着蒙面纱的习俗。

② 餐饮礼仪。埃及人的主食有米饭、面包等，荤菜有牛肉、羊肉，素菜有洋葱、黄瓜等。当地人就餐前一般都要说：“以大慈大悲真主的名义。”请客时菜肴丰盛，气氛热烈，主人总是希望客人多吃点。

③ 商务礼仪。当地人不喜欢有星星图案的衣服，商务活动用英语。到埃及进行商务活动，最好是在 10 月到次年 4 月。另外，当地每周工作日是从本星期六到下星期四，星期五是伊斯兰教的休息日。

④ 埃及禁忌。

颜色	数字	交 谈 话 题	图案	其 他
忌蓝色 黄色	忌13	称呼对方通常叫“阿凡提”，意为“先生”、“阁下”。 避免谈论中东政治，可以谈论埃及的建设成就、领导人的威望以及埃及的古老文明等。	忌熊猫图案	忌饮酒。 埃及人有很多亲吻的礼节。吐唾沫是对仇人的诅咒，吐在地下表示对对方的轻蔑，不可吐在身上。

(2) 南非。

① 服饰礼仪。南非是一个多部族国家，各族都有自己传统服饰。在城市中，南非人的穿着打扮基本西化了。大凡正式场合，他们都讲究着装端庄、严谨。因此进行官方交往或商务交往时，最好穿样式保守、色彩偏深的套装或裙装，不然就会被对方视做失礼。不同部族的黑人，在着装上往往会有自己不同的特色。他们有一种被称做卡罗斯的斗篷和外套，这种

服装一般是用羚羊皮制成的。南非的印度人服装仍保持着传统的东方特色。穆斯林妇女多穿宽筒长裤，长外衣，并披戴长巾；印度教妇女则多穿纱丽。

② 餐饮礼仪。当地白人的餐饮习惯仍保持欧洲传统，以吃西餐为主。黑人部族主要食用面食、奶和肉食。有的部族喜欢用玉米或高粱煮稀饭，用牛奶提制奶油，做奶渣。他们还喜欢饮用一种用高粱酿制出的风味啤酒。南非的印度人主要食用羊肉和一种叫做罗蒂的面包。印度教教徒家庭严禁吃牛肉，穆斯林家庭则不吃猪肉。

③ 商务礼仪。南非工商界人士在商务活动中习惯事先联系，他们遵守约会时间。同时，他们信守合同，交易方式力求正式，喜欢对方有话直说，不喜欢转弯抹角地拖时间。他们在付款方面也严格按照规定执行。

④ 南非禁忌。与南非朋友交往时打招呼忌用左手，不可称呼他们为 Negro、Black 和 African。在非洲，握手时用力的程度跟对方好意的程度是成正比的，最好握得手都感到麻木喊痛。非洲人普遍认为相机对准某物，某物的“精气”就被吸收殆尽。人、房屋、家畜一律不准拍摄。如想拍照或合影，最好征得对方的同意。

跟南非人交谈，有四个话题不宜涉及：不要为白人评功摆好；不要评论不同黑人部族或派别之间的关系及矛盾；不要非议黑人的古老习惯；不要为对方生了男孩表示祝贺。



相关链接

部分国家的生活喜好

国 家 名 称	喜 好
日本	喜欢土特产和工艺品
韩国	喜欢吃辣味菜肴
马来西亚	喜欢穿天然织物做成的衣服
泰国	喜欢大象图案
沙特	喜欢白色
俄罗斯	喜欢红色、粉红色、白色、黄色、紫色
德国	喜欢喝酒，爽快
法国	喜欢有文化和美学素养的礼品，说话时爱用手势加强语气，特别喜欢喝浓咖啡
巴西	喜欢谈论关于足球的话题，喜欢蝴蝶图案
埃及	喜数字 3，5，7，9
南非	有些部落“重女轻男”，喜欢女孩



实践训练

1. 单项训练

(1) 亚洲国家的习俗与禁忌的单项训练。

① 与日本人交谈时目光注视部位；

② 马来西亚男子着装；

③ 与泰国人见面时行礼。

(2) 欧洲国家的习俗与禁忌的单项训练。

① 英国人见面常谈话题；

② 跟法国人初次见面。

(3) 美洲国家的习俗与禁忌的单项训练。

给美国人送礼时附上礼物卡片。

(4) 其他国家和地区习俗与禁忌的单项训练。

① 称呼埃及人“阿凡提”；

② 与非洲人握手。

实训要求：

a. 利用相关的教学录像资料和教师讲解，先让学生对以上训练涉及的习俗和禁忌有一个感性认识；

b. 分组训练，角色扮演；训练时可以随时发表自己的看法，在讨论中互相学习；

c. 在训练中需要提供一些道具，尤其是着装训练，这里不做详细要求，只要能大概表达意思即可，可以适当增强表演的趣味性；

2. 情景训练

【情景 1】：杜先生是中国一家国际旅游公司的组团部经理，经常组团到日本旅游，在日本有很多的合作伙伴，并且结交了不少业界的日本朋友。今年夏天，杜先生休假陪同妻子到日本旅游。得知杜先生光临日本，一位名叫三木堂年的朋友便盛情邀请杜先生到家中做客。杜先生与对方一直是很好的业务合作伙伴，于是便准备前往。

杜先生带上礼物来到这位日本朋友家以后，发现这是一个非常传统的日本家庭，穿传统服饰、吃传统饮食，总之是让他真正地了解了日本的一些民俗。

实训要求：

(1) 请根据情景提示表演一下杜先生造访这个日本家庭的全过程。

(2) 要求注意穿着，礼物选择时应回避日本人的禁忌。

(3) 分组训练，角色扮演。

【情景 2】：周先生移民到英国已经很多年了，虽然工作很忙，但是他依然坚持每天晨练的好习惯。一个周末的清晨，他在晨跑时偶遇一位年龄相仿的锻炼者，他看上去还有几分眼熟，好像是自己的邻居，但是以前却从没有接触过。正在他思考的时候，对方却主动地与他打招呼了：Good morning...于是他们开始交谈，直到晨练结束后才愉快地告别。

实训要求：

- (1) 请根据情景提示，补充完成并表演以上交谈过程。
- (2) 分组训练，角色扮演。

【情景 3】：吴经理最近一直在巴西出差。周末，他约了一位巴西朋友在一家烤吧见面，他们准备在享用巴西烧烤风味美食的同时聊聊天，交流一下感情。

实训要求：

- (1) 请根据以上提示演示一下吴经理和他的巴西朋友见面的过程。
- (2) 分组训练，角色扮演。

3. 综合训练

【案例分析】

泰国的人妖表演是具有世界影响力的，许多国外旅游者慕名前往观看。一天晚上旅游活动结束后，中国游客孙某和李某在没有地方导游人员陪同的情况下，相约去曼谷一家豪华夜总会观看人妖表演。孙、李二人边喝着红酒边观看，玩得很尽兴，现场气氛也很热烈。但是由于习惯的原因，孙某在看台下坐着观看时将脚抬起来搭在了另一个座位上，而脚底则正好向着台上正在表演的演员。

不知不觉间表演已经结束，当两人正准备起身离开时，突然身边围上来七八个身强力壮的泰国小伙子，没说上几句话便动手将孙、李二人狠揍了一顿，之后将其扔在了夜总会门口。

孙、李二人感到莫名其妙，不知哪里出了差错。

请问：

- (1) 你知道他们为什么会有如此遭遇吗？
- (2) 从上面的案例中你学到了什么？

【综合情景训练】

星盛广源公司是下属于星盛集团的一家服装公司，在服装行业经营已经很多年，跟法国某时装公司有着密切的合作关系。今年年终开总结会时，公司决定邀请法国方代表来华会谈，以便商定明年的相关合作事宜。

斯特劳斯作为法方代表，于春节前带着随从来到中国。负责接待他的是星盛广源服装公司的副总经理许晴女士。进行相应的前期安排后，双方决定于第二天在星盛大酒店举行会谈，出席会议的中方代表还有星盛广源服装公司的总经理乔先生，他对斯特劳斯先生早有耳闻，却初次见面。

现在，乔经理率许晴副总经理按照约定时间准时在酒店门口等候斯特劳斯先生及其助手

的到来。

（斯特劳斯先生的专车来到酒店门口，门童为其打开车门，乔总经理迎上去）

乔：您好，欢迎来到中国。

（握手）

斯：您好，很高兴见到你（说罢向旁边曾接待过她的许晴女士微笑着点头致意）。

许：欢迎您的到来，请允许我先为两位做一下简单介绍。

（许女士正准备继续，乔总经理却微笑着先开口了）

乔：不用了，还是我自己来介绍吧。我是星盛广源服装公司的总经理，我姓乔。感谢贵公司一直以来对我公司的大力支持，希望我们在来年依然能够很好地合作，创造更辉煌的业绩。这是我的名片。

（说罢从西服上衣口袋里掏出自己的名片，双手递给斯特劳斯）

（斯特劳斯接过名片以后，仔细看了一下，然后小心翼翼地装在了公文包里）

斯：谢谢，很希望能跟你们继续合作。

（然后回递了自己的名片）

（一行数人在礼宾工作人员的引领下，向会议室走去，开始了他们的会谈）

（会议进行得很顺利，双方达成了很好的合作意向。会后，中方就在酒店宴请斯特劳斯先生及其助手一行。现在他们步入酒店的“欧洲厅”雅间）

乔：先生，您这边请。

（乔总经理主动给法国客人让座）

斯：（略显尴尬地）谢谢，许小姐，您先请。

（转身把座位让给了身边的许晴女士）

（宴会继续）

（法国人普遍很健谈。宴会期间，他们谈了一些很轻松的话题，当然也少不了跟服装有关，但是中方人员为了避免触犯对方的一些风俗和禁忌，依然十分谨慎。宴请结束后，许晴副总经理将提前准备好的一幅中国名画赠送给斯特劳斯）

（翌日，斯特劳斯致电乔总经理和许晴女士，对中方的热情款待和极具文化素养的精美礼品表示感谢。）

（之后乘机愉快地返回法国）

请问：你觉得整个情景中有哪些欠妥当的地方和值得学习的地方？请一一列出，觉得欠妥当的地方请纠正。

实训要求：

（1）分级讨论：哪些地方欠妥当？

（2）分组训练，角色扮演，重新规范演示当时的情景。注意不同性别的男女搭配、性格开朗与性格内向的不同搭配等，力争达到协调。只有角色扮演相对逼真，实训才会取得更好的效果。

(3) 饰演角色至少应包括三个大方面：中国公司方、法国方代表以及会谈所在酒店方，同时鼓励学生充分发挥主动性，增加相应内容。

(4) 在所有小组中评选出某个角色的最佳扮演者，最优化组合后，给全班做示范表演。

知 识 小 结

与不同国家人员交往应注意一些不同的禁忌。

礼宾次序体现东道主对各国宾客所给予的礼遇，在一些国际性的集会上则表示各国主权平等。

企业常用的会见主要是社交上的礼节性会见和涉及业务商谈、经贸洽谈等内容的事务性会见。会谈的内容一般较为正式，政治性、专业性较强。在企业中主要指商务谈判和业务会商。

涉外馈赠礼仪需要掌握以下几个基本原则：轻重得当原则；选时择机原则；效用性原则；投其所好和避过忌讳的原则。注意礼品的包装，注意赠礼的具体时间和场合，注意赠礼的方式以及收礼和回礼等的礼仪。

各国各地人民都有其特定的习俗与禁忌。商务人员不仅要妥善做好日常性的接待工作，还要了解、掌握接待对象所在国家的风俗习惯。习俗禁忌主要包括颜色、数字、交谈、动物、图案、食物、礼品和行为等方面。

附录A

自我形象十大检查

男 性		女 性	
头发	是否理得短而端正？ 是否整洁？ 有无落在西服上？	头发	是否整理？ 是否遮脸？ 发型是否适合所去场合？
胡须	每天早上都剃干净了吗？	化妆	是否适合所去场合？是否过浓或过淡？
领带	颜色或图案是否过于耀眼？ 和上衣、裤子颜色是否搭配？	衬衣	领口袖口干净吗？ 钮扣是否有掉落？ 是否和外衣协调？
西服	颜色和图案是否过分耀眼？ 上衣和裤子颜色是否搭配？ 是否熨烫？	服装	是否过于随便？ 是否怪异？ 是否过紧？
衬衣	颜色和图案是否过分耀眼？ 和上衣、裤子颜色是否搭配？ 领口、袖口是否洁净？ 领子、袖子是否露出西服外？	内衣	有无外露？
工作服	是否有破损或斑迹？	工作服	是否有破损或斑迹？
手和指甲	手是否洁净？ 指甲是否剪短并清洁？	手和指甲	手是否干净？ 指甲油颜色是否过于艳丽或深重？
裤子	穿前是否熨烫？ 膝盖部分是否突出？ 拉链、搭扣有无理好？	裙子	穿前是否熨烫？ 拉链有异常？ 是否有斑迹？
袜子	有没有破损？ 和衣服的颜色配吗？ 袜口是否过短？	丝袜	颜色是否合适？ 有无漏洞？ 是否有另备？ 是否露出腿部？
皮鞋	颜色是否合适？ 是否擦拭干净？ 鞋带是否松了？	皮鞋	是否擦拭干净？ 颜色合适吗？ 鞋跟是否过高？

附录B

各国国花与花卉语

卓锦·万代兰——新加坡国花。象征卓越锦绣、万代不朽。卓锦原名胡姬花，东南亚对兰花的通称。是一位侨居新加坡的西班牙园艺师艾飞丝卓锦，在自己花园里，将胡姬花育出的优异新品种。1981年新加坡文化部宣布为国花。

金达莱——朝鲜、韩国国花。金达莱又名无穷花，实为杜鹃花科的迎红杜鹃，即中国的兴安杜鹃，其原意是长久开放的花。朝鲜人民以它象征长久的繁荣，象征喜悦和幸福。

睡莲——泰国国花。花语是迎着朝气、抛去暮气。

樱花——日本国花。3月15日是日本的樱花节。日本有樱花30多种类，300多品种，世界上共有800多品种。日本所有公园里，满目都是樱花。日本人民认为樱花具有高雅、刚劲、清秀质朴和独立的精神。他们把樱花作为勤劳、勇敢、智慧的象征。日本有“樱花七日”的谚语，是说花期很短。因此日本家庭里一般不种樱花，认为对家族的兴旺延续不吉利。

毛茉莉——菲律宾国花，也是印尼的国花、友谊之花。茉莉花在菲律宾人民心目中是纯洁、热情的象征，是爱情之花，友谊之花。菲律宾人称茉莉花为“山巴一吉塔”，意思是你答应我。来源于传说：有一情郎把一枝茉莉花赠给他追求的姑娘。并说：“山巴一吉塔”，从此“山巴一吉塔”便成了茉莉花的名称，成了青年男女之间表示坚贞爱情的心声。在国际交往中，把长长的茉莉花环，挂在客人颈上垂到胸口，表示敬重与友好。

郁金香——荷兰、土耳其、匈牙利（一说天竺葵），伊朗（一说大马士革月季）的国花。郁金香象征美丽、庄严、华贵。它的土耳其语含义是，它像包着头巾的伊斯兰教女人头一样美。因此，土耳其比荷兰更早定为国花。

矢车菊——德国国花。普鲁士皇帝威廉一世的母亲路易斯王后，在一次内战中被迫离开柏林。逃难途中，车子坏了，她和两个孩子停在路边等待之时，发现路边盛开着蓝色的矢车菊，她就用这种花编成花环，戴在九岁的威廉胸前。后来威廉一世加冕成了德意志皇帝，仍然十分喜爱矢车菊，认为它是吉祥之花。矢车菊也启示人们小心谨慎与虚心学习。

石榴花——西班牙国花（一说香石竹）。花语是红得像一团团火焰。

香根鸢尾——法国国花。香根鸢尾是幸福的象征，外貌宁静、和谐、大方，体现法兰西民族的自由乐观和光明磊落的精神。香根鸢尾一名蓝蝴蝶，法国人民很爱它，又叫它金百合。

油橄榄花——希腊（一说素馨）、突尼斯、塞浦路斯的国花。这种花象征希腊民族的骄傲，国家的繁荣。举行竞赛时，以橄榄枝做桂冠，奖励优胜者。还把橄榄枝作为和平的标志。

北非突尼斯盛产橄榄，素有“世界橄榄园”之称。塞浦路斯的国旗上印有两条绿色橄榄枝图案，把油橄榄视为和平、智慧、胜利的象征。

莲花——埃及国花，也是印度和斯里兰卡的国花。埃及古传说：托特（鹭头人身，埃及智慧与魔术之神）的妻子埃赫·阿慕纳，奉献给丈夫一束莲花，以表示她对丈夫的忠贞和爱

情。后来忠贞与爱情形成莲花花语，故人民对莲花特别喜爱。在印度、斯里兰卡均视为美好吉祥的象征。

丁香花——坦桑尼亚国花。此花花语是荣幸、安慰。

糖槭树花——加拿大国花。加拿大素有“枫树之国”的称号。在国旗中央，绘着巨大的红艳艳的枫叶。日常生活里枫叶图案随处可见。人们以象征火红、热烈、赤诚的枫叶为骄傲。糖槭又叫糖枫，是一种高大落叶乔木。高达40米，径40~100cm，树龄可达500年。树干中含大量淀粉，冬天成为蔗糖。天暖蔗糖变成香甜的树液。如在树上钻孔，树液便源源流出。树汁熬制成的糖叫枫糖或槭糖。

仙人掌、大丽菊——墨西哥国花。墨西哥主要居民是印第安族的阿斯特克人。相传最初部族神指点他们向南迁移，并说，当看到一只老鹰站在仙人掌上啄食一条蛇的地方，就证明那里富足、吉祥，可定居下来，会繁荣兴旺。他们走到墨西哥，果然看到预示的景象，便在那里定居。仙人掌成为他们坚强不屈，为捍卫自己民族利益而英勇斗争的标志。

大丽菊是墨西哥的第二国花。墨西哥是大丽菊原产地，大丽花到处可见，它的花大方、富丽、绚丽多姿，可与世界名花抗衡。

雏菊——意大利国花。外观古朴，花朵娇小玲珑，意大利人民认为这是君子风度和天真烂漫。

玫瑰花——美国、英国、西班牙、卢森堡、保加利亚的国花。美国国花经百年争论，于1986年9月23日国会众议院通过玫瑰为国花。他们认为玫瑰是爱情、和平、友谊、勇气和献身精神的化身。美国人还认为红色月季花象征爱、爱情和勇气。淡粉色传递赞同或赞美的信息，粉色代表优雅和高贵的风度，深粉色表示感谢，白色象征纯洁，黄色象征喜庆和快乐。保加利亚是誉满天下的“玫瑰之国”，每年六月初的第一个星期日为传统民族节日玫瑰节，人们到玫瑰谷举行盛大的庆祝活动。他们认为绚丽、芬芳、雅洁的玫瑰花象征着保加利亚人民的勤劳、智慧和酷爱大自然的精神。玫瑰遍身芒刺是保加利亚人民在奥斯曼帝国、德国法西斯面前英勇不屈与坚韧不拔的化身。

雪松——黎巴嫩国花。黎巴嫩国旗上印着雪松的图案。久经殖民统治压迫的人民，视雪松为偶像。雪松成为民族的勇敢、坚毅、不畏强暴的象征。

白蔷薇——罗马尼亚国花。该花作为自己民族热情、纯洁、真挚、高贵、朴素和丰收的象征。每年收获节，姑娘们戴着白蔷薇花环，歌舞欢庆。

附录C

中外主要节日

中国主要传统节日：

春节：农历正月初一，又称过年、正旦、正朝、新年、新春、元日等。

元宵节：农历正月十五，又称灯节、上元节。

清明节：公历 4 月 5 日前后，又称踏青节。

端午节：农历五月初五，又称端阳节、重五节、重午节、天中节、天长节，是我国传统的三大节日之一。

七夕节：农历七月初七，又称乞巧节、七巧节、女儿节。人们又称之为中国的“情人节”。

中秋节：农历八月十五，又称团圆节。

重阳节：农历九月初九，又称重九节、茱萸节、菊花节。

腊八节：农历腊月（十二月）初八。

中国官方节日：

国际劳动妇女节：3 月 8 日。

植树节：3 月 12 日。

国际劳动节：5 月 1 日。

中国青年节：5 月 4 日。

国际儿童节：6 月 1 日。

建党节：7 月 1 日。

建军节：8 月 1 日。

教师节：9 月 10 日。

国庆节：10 月 1 日。

世界主要节日：

圣诞节：12 月 25 日。天主教徒、基督教徒的宗教节日，现已成为欧美国家的主要节日。

复活节：每年春分（3 月 21 日或 22 日）月圆之后的第一个星期天。

佛斋节：农历四月八日，佛教节日，相传这一天为释迦牟尼的誕生日，又称浴佛节。

开斋节：伊斯兰教节日。在太阳年历 10 月 1 日，又称放肉节。

巴西狂欢节：每年二、三月中，为期 3 天。

美国感恩节：每年 11 月的第 4 个星期四。

加拿大的枫糖节：每年 3 月，枫糖采制季节。

情人节：2 月 14 日。欧美及大洋洲一些国家的节日。

护士节：5月20日。

美国母亲节：5月第二个星期日。

美国父亲节：6月的第三个星期日。

万圣节：11月1日和2日夜晚，又叫万灵节、亡人节。欧美、拉丁。

愚人节：4月1日。欧美。

莎士比亚戏剧节：4月23日。英国。

老人节：9月第二个星期日。美国。

意大利狂欢节：2月中旬。意大利。

参 考 文 献

1. 向多佳.职业礼仪.四川：四川大学出版社，2006.
2. 宋莉萍.礼仪与沟通教程.上海：上海财经大学出版社，2006.
3. 张兰平，罗元.商务礼仪实训指导.北京：化学工业出版社，2007.
4. 周鹂.秘书礼仪.合肥：合肥工业大学出版社，2005.
5. 金正昆.商务礼仪教程.北京：中国人民大学出版社，1999.
6. 徐白.公关礼仪教程.上海：同济大学出版社，2007.
7. 徐晶.现代职场形象设计.北京：中信出版社，2007.
8. 孙景峰.酒桌上的生意经.哈尔滨：哈尔滨出版社，2006.
9. 刘森.商务秘书实务与训练教程.成都：西南财经大学出版社，2006.
10. 众行管理资讯研发中心.接待技巧训练.广州：广东经济出版社，2003.
11. 吴新红.商务礼仪.北京：化学工业出版社，2006.
12. 未来之舟.礼仪手册.北京：海洋出版社，2005.
13. 未来之舟.商务礼仪.北京：中国经济出版社，2006.

反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为，歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396; (010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址：北京市万寿路 173 信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036

《秘书礼仪实务》读者意见反馈表

尊敬的读者：

感谢您购买本书。为了能为您提供更优秀的教材，请您抽出宝贵的时间，将您的意见以下表的方式（可从 <http://www.huaxin.edu.cn> 下载本调查表）及时告知我们，以改进我们的服务。对采用您的意见进行修订的教材，我们将在该书的前言中进行说明并赠送您样书。

姓名：_____ 电话：_____

职业：_____ E-mail：_____

邮编：_____ 通信地址：_____

1. 您对本书的总体看法是：

☐很满意 ☐比较满意 ☐尚可 ☐不太满意 ☐不满意

2. 您对本书的结构（章节）：☐满意 ☐不满意 改进意见_____

3. 您对本书的例题：☐满意 ☐不满意 改进意见_____

4. 您对本书的习题：☐满意 ☐不满意 改进意见_____

5. 您对本书的实训：☐满意 ☐不满意 改进意见_____

6. 您对本书其他的改进意见：

7. 您感兴趣或希望增加的教材选题是：

请寄：100036 北京万寿路 173 信箱高等职业教育分社 收

电话：010-88254565 E-mail: gaozhi@phei.com.cn